



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Resolución de Gerencia de Supervisión

Nº 32-2011-GS/OSITRAN

Lima, 27 de septiembre del 2011

ENTIDAD PRESTADORA : CORPAC S.A.

MATERIA : Aprobación de difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial - CORPAC S.A.

VISTOS:

La Carta GG-1133-2011/13 de fecha 23 de septiembre del 2011, la misma que fue recepcionada por el OSITRAN el día 23 de septiembre del 2011, mediante la cual la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial CORPAC S.A. (en adelante CORPAC) remitió su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención de los Usuarios de CORPAC S.A." (en adelante Reglamento de Atención de Usuarios).

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- a) La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- b) Los Contratos de Concesión;
- c) El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- d) El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- e) Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN establece los procedimientos para que las



1

Av. República de Panamá N° 3659
Urb. El Palomar - San Isidro
Tel : (511) 440-5115
Fax : (511) 421-4739
e-mail: info@ositran.gob.pe
www.ositran.gob.pe



OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en
Infraestructura de Transporte de Uso Público



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, sus proyectos de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante la Resolución N° 002-2004-CD-OSITRAN de fecha 15 de enero de 2004, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de la entidad prestadora CORPAC S.A.;

Que, mediante la Resolución N° 040-2008-CD-OSITRAN de fecha 10 de septiembre de 2008, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó la modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la entidad prestadora CORPAC S.A.;

Que, mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN de fecha 11 de junio de 2011, el Consejo Directivo de OSITRAN aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, en el cual la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria señala que las Entidades Prestadoras deberán presentar para su aprobación, un proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante carta GG-1133-2011/13 recibida por OSITRAN el día 23 de septiembre del 2011, la entidad prestadora CORPAC S.A. alcanza para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de Agosto 2011, la Gerencia de Asesoría Legal concluye sobre el proceso que debe tener la difusión y aprobación las diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la entidad prestadora CORPAC S.A., de acuerdo a las disposiciones vigentes;



RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A.



SEGUNDO: Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del Proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora CORPAC S.A. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de CORPAC.

Av. República de Panamá N° 3659
Urb. El Palomar - San Isidro
Tel : (511) 440-5115
Fax : (511) 421-4739
e-mail: info@ositran.gob.pe
www.ositran.gob.pe



2



OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en
Infraestructura de Transporte de Uso Público



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

Presidencia Ejecutiva

TERCERO: El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por la entidad prestadora CORPAC S.A es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación, de la presente Resolución, en el Diario Oficial "El Peruano".

CUARTO: Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Oscar Herrera, Jefe de Aeropuertos de la Gerencia de Supervisión, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

QUINTO: Notificar la presente Resolución a la entidad prestadora CORPAC S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
Gerente de Supervisión

D.CAMPOS/mpa
REG-SAL-GS-11-21164
HR: 20922

