



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 23 de marzo de 2011

Nº 008-2011-CD-OSITRAN

**ENTIDAD PRESTADORA** : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.  
**MATERIA** : Aprobación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la Entidad Prestadora

### VISTOS:

El Informe Nº 004-11-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 11 de marzo de 2011, conteniendo el Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" modificado por la Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN;

Que, a través de la Carta LAP-GCCO-C-2011-00079 del 10 de febrero de 2011, Lima Airport Partners S.R.L. presentó para la evaluación y aprobación de OSITRAN su Proyecto de Modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios;



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 1 de 3





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, con fecha 14 de febrero de 2011, OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Modificación a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de 10 días, de acuerdo al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, el 28 de febrero de 2011 venció el plazo para que los interesados remitan sus comentarios al Proyecto de Modificación, sin haberse recibido comentario alguno;

Que, con Informe N° 004-11-GS-GAL-OSITRAN del 11 de marzo de 2011, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal evaluaron la solicitud de LAP, indicando que el Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, deberá ser aprobado con las observaciones previstas en el indicado informe, según lo previsto en el Artículo 34° del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN;

Que, en consecuencia, en virtud de lo expuesto, corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación con observaciones, del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por Lima Airport Partners S.R.L.;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 004-11-GS-GAL-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN; así como lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 381-2011-CD de fecha 22 de marzo de 2011;

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar la Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L., con las observaciones señaladas en el Informe N° 004-11-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Disponer que Lima Airport Partners S.R.L. difunda la Modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios en su página web, luego de subsanar las observaciones correspondientes, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente.

La Modificación del Reglamento aprobada entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dichos efectos, la Entidad Prestadoras deberá dejar constancia en su página web de la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 2 de 3





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva



**TERCERO:** Notificar la presente Resolución a Lima Airport Partners S.R.L., a efectos de que proceda conforme a las obligaciones establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y en la presente Resolución.



**CUARTO:** Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN de la Modificación de Reglamento aprobado, luego que la Empresa Concesionaria haya realizado las subsanaciones correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

**JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE**  
Presidente del Consejo Directivo



Reg. Sal PD N° 6504-11



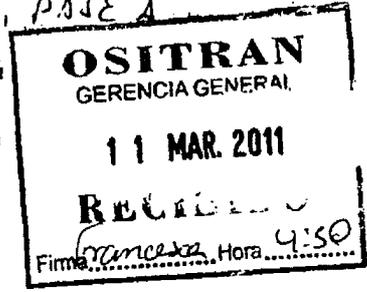
**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 3 de 3



CON LA CONFORMIDAD DE ESTE RESOLUTO, PASE A  
SESIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO, PMS APROBADA  
16.03.11

**INFORME N° 004-11-GS-GAL-OSITRAN**



Para : **Carlos Aguilar Meza**  
Gerente General

De : **Luigi D'Alfonso Crovetto**  
Gerente de Supervisión (e)

**Roberto Velez Salinas**  
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Propuesta de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH

Referencia : Carta LAP-GCCO-C-2011-00079

Fecha : 11 de marzo de 2011

**I. ANTECEDENTES**

1. Con fecha 14 de febrero de 2001, la empresa Lima Airport Partners S.R.L. (en adelante LAP) y el Estado Peruano suscribieron el Contrato de Concesión del Aeropuerto Internacional "Jorge Chávez" (AIJCH).
2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 02-2004-CD/OSITRAN del 15 de enero de 2004, se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias".
3. Con fecha 01 de junio de 2004, y a través de la Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN, se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.
4. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN del 13 de diciembre de 2006, se modificó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN".
5. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 039-2008-CD-OSITRAN de fecha 10 de septiembre de 2008, se aprobó el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.
6. Con Carta N° LAP-GCCO-C-2011-00079 recibida por OSITRAN con fecha 10 de febrero de 2011, Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) remite para la aprobación de OSITRAN, la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.



1105 3AM 1 1

7. Mediante Memorando N° 137-11-GS-OSITRAN de fecha 14 de febrero de 2011, la Gerencia de Supervisión de conformidad con el artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, procedió a remitir para su publicación en la pagina web de OSITRAN el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.

8. Mediante Oficio N° 752-2011-GS-OSITRAN de fecha 16 febrero 2011, se le comunicó a la empresa concesionaria LAP sobre la publicación del proyecto de Atención de Reclamos Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH.

9. Con fecha 14 de febrero de 2011, OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Modificación a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de 10 días, de acuerdo al Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

10. El 28 de febrero de 2011 venció el plazo para que los interesados remitan sus comentarios al Proyecto de Modificación, sin haberse recibido comentario alguno.

**II. OBJETIVO**

El presente informe tiene por finalidad evaluar la aprobación del proyecto de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH, presentado por la Empresa Concesionaria Lima Airport Partners S.R.L. – LAP.

**III. MARCO LEGAL**

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN (en adelante REGO).
- Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias (en adelante, Reglamento General).
- Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN, que modificó el Reglamento General y cambió su denominación por la de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 039-2008-CD-OSITRAN, que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L. – LAP.



- El Manual de Organización y Funciones (MOF) de OSITRAN<sup>1</sup>, establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

**"Funciones Generales:**

(...)

- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones.
- Conforme lo precisa el primer párrafo del Artículo 34° del Reglamento, OSITRAN deberá aprobar el proyecto de Reglamento presentado por LAP dentro de los 30 días posteriores a su presentación, este plazo vence el día 24 de marzo de 2011, de lo contrario se entenderá aprobado el Reglamento, tal cual ha sido presentado por el Concesionario.

**IV. ANÁLISIS**

A continuación se detallarán algunas observaciones advertidas en la propuesta de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH:

1. El numeral 1.2 del artículo 1° de la propuesta de Reglamento incluye la Definición de "Domicilio", como a continuación se indica:

*"..1.2 "Domicilio": para efectos del presente reglamento, se entenderá como domicilio indistintamente a la dirección física, dirección electrónica (e-mail), o número de fax -proporcionados por los Usuarios-; siempre que los mismos constituyan medios que permiten a los Usuarios tomar conocimiento de los hechos o actos que forman parte del procedimiento de Reclamo por ellos iniciado..."*

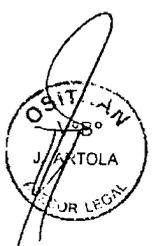
**Comentario:** En relación al texto propuesto para la definición de "Domicilio", el mismo que se encuentra acorde a lo dispuesto en la Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, donde se regula la posibilidad de indicar como domicilio, para efectos de recibir las notificaciones, habilitando para ello el empleo de correo electrónico o fax.

Sin perjuicio de ello, el texto de la definición deberá ser preciso en el sentido que la manifestación de voluntad del usuario para la utilización de estos medios alternativos pueda ser considerada también como domicilio, para fines administrativos.

Por ello, se sugiere el siguiente texto:

*"..1.2 "Domicilio": para efectos del presente reglamento, se entenderá como domicilio indistintamente la dirección física, dirección electrónica (e-mail), o número de fax (proporcionados por los Usuarios); **siempre***

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



que haya dado su autorización expresa para ello, que permita a los Usuarios tomar conocimiento de los hechos o actos que forman parte del procedimiento de Reclamo por ellos iniciado...”

2. El numeral 1.7 del artículo 1º de la propuesta de Reglamento incluye la Definición de “Servicios”, como a continuación se indica:

“..1.7 “**Servicios**”: se refiere a aquellos servicios públicos prestados en el Aeropuerto sea directamente por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros...”

**Comentario:** La propuesta de Reglamento de Reclamos, incluye la definición de “Servicios”, considerando un alcance que no se encuentra regulado dentro marco normativo de OSITRAN.

Cabe indicar que es función de OSITRAN dar solución a los reclamos de los usuarios respecto de los servicios que regula, en virtud de lo establecido en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de Servicios Públicos.

No obstante ello, la Ley de creación de OSITRAN le asigna competencias más amplias, que incluye el velar por el cumplimiento de los contratos de concesión, ello referido a que todas las controversias y reclamos bajo la competencia de OSITRAN, deben ser resueltas por el Tribunal de Solución de Controversias.

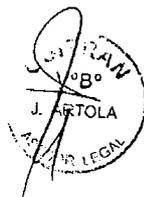
Por lo tanto, carece de sustento incluir la definición propuesta por LAP, de “Servicios”, por cuanto no refleja a qué servicios bajo la competencia de OSITRAN se están refiriendo. En razón de ello, somos de la opinión de excluir dicha definición.

3. **Comentario:** En lo correspondiente a la Base Legal, prevista en el numeral 3, se propone incluir a la Ley N° 29571, “Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor”, a efectos de ir en concordancia con las modificaciones propuestas por LAP, considerando que alguna de ellas tienen como fuente esta base legal en materia de protección a los consumidores, la misma que alcanza también a las Entidades Prestadoras de servicios públicos.

4. En el numeral 10.3 del proyecto de Reglamento de Reclamos de LAP, referido al Plazo máximo de resolución de los reclamos, se ha incluido un párrafo referido a lo siguiente:

*“En casos excepcionales, la Entidad Prestadora y el Usuario podrán acordar plazos mayores de cumplimiento.”*

**Comentario:** En relación al párrafo propuesto, es preciso mencionar que dicha excepción vulnera lo dispuesto en el Artículo 25º literal e) del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, referido al contenido mínimo que deberá considerarse en los Reglamentos de Reclamos de las Entidades Prestadoras, señalando expresamente que el plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones no podrá ser mayor de cinco (5) días.

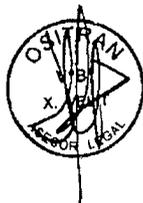


Por ello, consideramos improcedente la inclusión del referido párrafo, razón por la cual se propone su eliminación.

**V. CONCLUSION:**

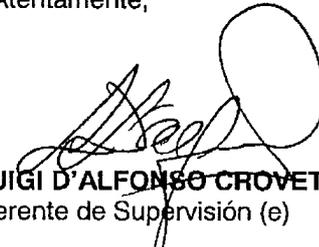
1. El proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH, presentado por Lima Airport Partners S.R.L., debe ser modificado conforme a las observaciones y precisiones que se desarrollan en el presente Informe.
2. La empresa concesionaria Lima Airport Partners S.R.L. está obligada a incorporar las observaciones dentro del plazo previsto por el Consejo Directivo, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días, según lo previsto en el Artículo 34° del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN

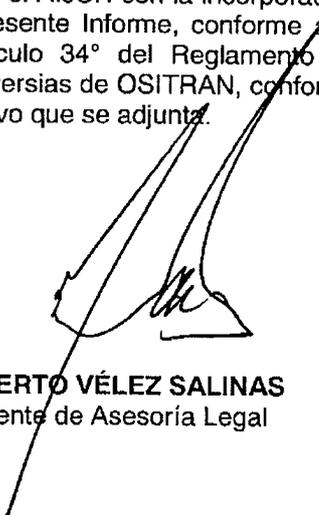
**VI. RECOMENDACIÓN:**



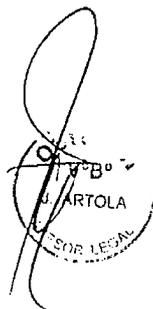
1. Aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el AIJCH con la incorporación de las observaciones sustentadas en el presente Informe, conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, conforme al proyecto de Resolución de Consejo Directivo que se adjunta.

Atentamente,

  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
Gerente de Supervisión (e)

  
**ROBERTO VÉLEZ SALINAS**  
Gerente de Asesoría Legal

Adjunta: Proyecto de Resolución de Consejo Directivo



XV-JA/gvz  
REG-SAL GS-GAL Nº 5530-11  
H.R. 3067-11

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, xx de marzo de 2011

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

**ENTIDAD PRESTADORA** : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

**MATERIA** : Aprobación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la Entidad Prestadora

### VISTOS:

El Informe Nº 004-11-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 11 de marzo de 2011, conteniendo el Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" modificado por la Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN;

Que, a través de la Carta LAP-GCCO-C-2011-00079 del 10 de febrero de 2011, Lima Airport Partners S.R.L. presentó para la evaluación y aprobación de OSITRAN su Proyecto de Modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios;

Que, con fecha 14 de febrero de 2011, OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Modificación a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de 10 días, de acuerdo al Artículo 34º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;



Que, el 28 de febrero de 2011 venció el plazo para que los interesados remitan sus comentarios al Proyecto de Modificación, sin haberse recibido comentario alguno;

Que, con Informe N° 004-11-GS-GAL-OSITRAN del 11 de marzo de 2011, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal evaluaron la solicitud de LAP, indicando que el Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, deberá ser aprobado con las observaciones previstas en el indicado informe, según lo previsto en el Artículo 34° del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN;

Que, en consecuencia, en virtud de lo expuesto, corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación con observaciones, del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por Lima Airport Partners S.R.L.;

#### **RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar la Modificación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Lima Airport Partners S.R.L., con las observaciones señaladas en el Informe N° 004-11-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

**SEGUNDO:** Disponer que Lima Airport Partners S.R.L. difunda la Modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios en su página web, luego de subsanar las observaciones correspondientes, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente.

La Modificación del Reglamento aprobada entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dichos efectos, la Entidad Prestadoras deberá dejar constancia en su página web de la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.

**TERCERO:** Notificar la presente Resolución a Lima Airport Partners S.R.L., a efectos de que proceda conforme a las obligaciones establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y en la presente Resolución.

**CUARTO:** Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN de la Modificación de Reglamento aprobado, luego que la Empresa Concesionaria haya realizado las subsanaciones correspondientes.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

**JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE**  
Presidente

