



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, 05 de abril de 2011

Nº 012-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : Aeropuertos Andinos S.A. (ANDINOS)  
MATERIA : Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios

### VISTOS:

El Informe Nº 006-11-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 31 de marzo de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria ANDINOS, así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

### 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" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";



**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

Que, el artículo 24° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones;

Que, con fecha 22 de febrero de 2011, se presentó la Carta N° 055-2011-AAP de la empresa concesionaria ANDINOS, remitiendo el Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en el artículo 24° del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 31 de marzo de 2011, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluaron la aprobación del proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario, formulando algunas observaciones al citado proyecto; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación con observaciones, del Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

*20*

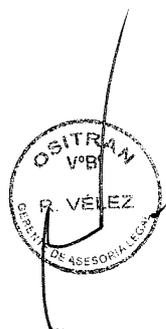
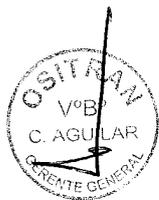
**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado 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;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión (Extraordinaria) N° 383-2011-CD que se inició el 31 de marzo y culminó el 03 de abril de 2011, respectivamente;

**SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el "Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", con las observaciones señaladas en el Informe N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo.2.** Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda su Reglamento de Solución 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 Resolución.



**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

El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dichos efectos, la empresa concesionaria deberá dejar constancia en su página web, de la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.

**Artículo.3.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A.

**Artículo.4.** 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 del Reglamento aprobado, luego que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A. haya realizado las subsanaciones correspondientes.

**Artículo.5.** Difundir la presente Resolución en la página web de OSITRAN.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



**JESUS TAMAYO PACHECO**  
Vicepresidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 7407-11



**OSITRAN**

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

Página 3 de 3



CON LA CONFORMIDAD DE ESTE DESPACHO, PASE PARA  
APROBACIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO.  
31.03.11



**INFORME N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN**

A : Carlos Aguilar Meza  
Gerente General

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

Roberto Vélez Salinas  
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de  
Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos  
del Perú S.A.

Fecha : 31 de marzo de 2011.



**I. OBJETIVO**

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A., empresa concesionaria de la Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de la República del Perú.

**II. ANTECEDENTES**

2. Con fecha 05 de enero de 2011, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A. (en adelante el Concesionario o ANDINOS), el Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de la República del Perú (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. Con fecha 06 de enero de 2011, el Concesionario tomó posesión de los Aeropuertos de la República del Perú, lo cual dio inicio a la Explotación.
4. Con fecha 22 de febrero de 2011, mediante la Carta N° 055-2011-AAP, el Concesionario remitió a OSITRAN el Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios.
5. Con fecha 17 de marzo de 2011, OSITRAN publicó en su página web el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS para que los interesados puedan remitir sus comentarios en un plazo máximo de diez (10) días, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
6. Del mismo modo, mediante Oficio N° 1167-2011-GS-OSITRAN de fecha 17 de marzo de 2011, se notificó al Concesionario para que difunda en su página web, el proyecto de Reglamento referido, para los mismos efectos que se contraen en el Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.



7. Luego de vencido el plazo de los diez (10) días de haberse difundido en la página web de OSITRAN el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>1</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.

### III. MARCO LEGAL

8. El Artículo 24° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento)<sup>2</sup>, establece la fecha para que el Concesionario cumpla con presentar el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos para su aprobación por el Regulador.

**"Artículo 24°.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidades Prestadoras**

*Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones."*

9. Asimismo, el Artículo 25° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

**"Artículo 25°.- Contenido del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidad Prestadora.**

*El Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios deberá contener como mínimo:*

- a) La dependencia responsable de atender los reclamos.  
b) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser:

1. El Nombre y domicilio del reclamante;
2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;
3. La Identificación y precisión del reclamo;
4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.  
*Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;*
6. Copia simple del documento que acredite la representación.  
*Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento; y,*
7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

*Este requisito es facultativo del reclamante.*

<sup>1</sup> Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad: la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N 002-2004-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2004, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N 076-2006-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 22 de diciembre de 2006.

- c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.
- d) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
- e) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.
- f) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición."

10. De otro lado, en el artículo 34° del antes citado Reglamento, se indica el procedimiento de aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora.

**"Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.**

Recibido el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, OSITRAN procederá a su publicación en la página web dentro del término de tres (3) días de recibido a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de diez (10) días. OSITRAN cuenta con treinta (30) días que se computan a partir del día siguiente de la presentación del referido proyecto para su aprobación. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte de OSITRAN, se entenderá como aprobado.

En el caso que OSITRAN observe el proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora deberá subsanar las observaciones formuladas en el plazo que señale OSITRAN, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días. OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento."

(El Subrayado es nuestro)

11. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN<sup>3</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:

(...)

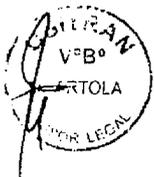
- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente , así como sus modificaciones

(...)"

**IV. ANÁLISIS**

12. Según lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el presente informe evaluará lo siguiente:

Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificación por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



- A. Oportunidad de presentación del Proyecto de Reglamento remitido por el Concesionario ANDINOS.
- B. Evaluación del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario ANDINOS.

**A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario**

- 13. De acuerdo a lo señalado en la cláusula 5.7.1 del Contrato de Concesión, la Toma de Posesión de los Aeropuertos se realizó a las 12 horas de la Fecha de Cierre, es decir, al día siguiente de la suscripción del Contrato de Concesión.
- 14. En ese sentido, la fecha de inicio de la Explotación se computará a partir de la Toma de Posesión, es decir, a partir del 06 de enero de 2011.
- 15. En razón de ello, y a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 24º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, con fecha 22 de febrero de 2011, mediante la Carta N° 055-2011-AAP, el Concesionario presentó al Regulador el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

**Tabla N° 1. Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios**

Nº de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
Carta N° 055-2011-AAP	22/02/2011	Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios.	31/03/2011

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

- 16. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 60 (sesenta) días, contados desde la fecha de inicio de sus operaciones, según el artículo 24º del Reglamento, considerando esta última, como fecha de inicio el día 06 de enero del 2011.

**B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por ANDINOS.**

**B.1. Verificación del contenido de la información mínima.**

- 17. El Artículo 25º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha realizado la revisión del Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios a efectos de verificar el contenido de dicha información.
- 18. Al respecto, en la Tabla N° 2, se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado.



**Tabla 2. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en el Artículo 25° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
a) La dependencia responsable de atender los reclamos.	Conforme	15°
b) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser:		10°
1. El Nombre y domicilio del reclamante;	Conforme	16°
2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;	Conforme	16°
3. La identificación y precisión del reclamo;	Conforme	16°
4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;	Conforme	16°
5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante. Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;	Conforme	16°
6. Copia simple del documento que acredite la representación. Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento; y,	Conforme	16°
7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. Este requisito es facultativo del reclamante.	Conforme	16°
c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.	Conforme	12°
d) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.	Conforme	19°
e) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.	Conforme	19°
f) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición."	Conforme	22°, 23° y 24°

Fuente: Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios – ANDINOS  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

19. Asimismo, se ha verificado que los plazos contenidos en el Proyecto de Reglamento remitido por el Concesionario se encuentran de acuerdo a los plazos máximos establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

20. Por ello, de la verificación realizada según lo indicado en la Tabla 2, se deduce que el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por



el Concesionario ANDINOS, cumple con lo establecido en el artículo 25° del Reglamento de OSITRAN.

## B.2. Observaciones y precisiones al texto contenido en el Proyecto de Reglamento

21. A continuación, y en mérito a que en el Procedimiento para la Aprobación de los Reglamentos de Solución de Reclamos de las Entidades Prestadoras previsto en el Artículo 34° del Reglamento, se establece la posibilidad de aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso ANDINOS está obligado a incorporarlos en su Reglamento; a continuación se evaluarán algunas observaciones que han sido identificadas por OSITRAN, y que deberán ser subsanadas por la empresa concesionaria.
22. **Observación:** En el primer párrafo del Artículo 1°: Definiciones, se invocan las Resoluciones de Consejo Directivo a través de las cuales se aprueba el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, sin hacer mención expresa a la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, por lo que se recomienda incorporar el siguiente párrafo:

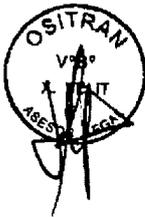
### " ... 1. DEFINICIONES

*Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante, simplemente "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, (Reglamento General) aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004 -CD/OSITRAN publicado en el diario "El Peruano" el 23 de enero de 2004 y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006 -CD/OSITRAN publicada en el Diario "El Peruano" el 22 de diciembre de 2006 (en adelante el Reglamento General)..."*

23. **Observación:** En lo correspondiente a la Base Legal, prevista en el Artículo 3, se propone incluir las siguientes citas normativas:

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 29571, "Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD-OSITRAN.

24. **Observación:** El Artículo 6° del proyecto de Reglamento, proclama los Principios que deberán regir la atención de reclamos de los Usuarios. En él, se hace mención expresa a los Principios establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.



Sin embargo, el último párrafo del referido Artículo, señala lo siguiente:

*"...El Usuario tiene derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de su reclamo, así como a tener acceso al expediente correspondiente."*

Respecto a ello, se propone eliminar dicho párrafo por cuanto no está relacionado con la materia del Artículo, relativo a los Principios que rigen el procedimiento.

## V. CONCLUSIONES

25. El proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por el Concesionario Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debe ser aprobado con la incorporación de las observaciones contenidas en el presente informe.
26. La empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., está obligada a incorporar las observaciones y precisiones dentro del plazo previsto por el Consejo Directivo, el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días, según lo previsto en el artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN<sup>[1]</sup>.

## VI. RECOMEDACION

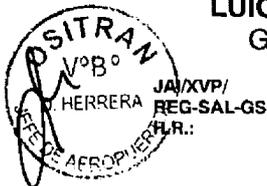
27. Aprobar el Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con la incorporación de las observaciones sustentadas en el presente informe conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento 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 GROVETTO**  
Gerente de Supervisión (e)

**ROBERTO VÉLEZ SALINAS**  
Gerente de Asesoría Legal



[1] "Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

(...)

OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento."

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, XX de abril de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA : Aeropuertos Andinos S.A. (ANDINOS)

MATERIA : Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios

## VISTOS:

El Informe Nº 006-11-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 31 de marzo de 2011, conteniendo la evaluación del Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria ANDINOS, así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

## 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" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, el artículo 24º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones;



Que, con fecha 22 de febrero de 2011, se presentó la Carta N° 055-2011-AAP de la empresa concesionaria ANDINOS, remitiendo el Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en el artículo 24° del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 0XX-11-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 31 de marzo de 2011, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluaron la aprobación del proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario, formulando algunas observaciones al citado proyecto; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación con observaciones, del Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria ANDINOS;

**POR LO EXPUESTO** y en base al análisis contenido en el Informe N° 0XX-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;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD de fecha xx de abril de 2011;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo.1.** Aprobar el "Reglamento de Solución de Reclamos de los Usuarios de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A.", con las observaciones señaladas en el Informe N° 006-11-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

**Artículo.2.** Disponer que la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A., difunda su Reglamento de Solución 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 Resolución.

El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dichos efectos, la empresa concesionaria deberá dejar constancia en su página web, de la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.

**Artículo.3.** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0XX-11-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A.

**Artículo.4.** 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 del Reglamento aprobado, luego que la



empresa concesionaria Aeropuertos Andinos S.A. haya realizado las subsanaciones correspondientes.

**Artículo.5.** Difundir la presente Resolución en la página web de OSITRAN.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



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

Reg. Sal PD: