

**Matriz de comentarios al proyecto de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN
(Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN)**

Propuesta de modificación normativa	
<p>Artículo Primero.- Modificar los artículos 28, 29, 34, 38, 41 y 56 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, según los siguientes términos:</p>	
Artículo del proyecto	<p>“Artículo 28.- Cómputo de plazos y término de la distancia <i>El inicio del cómputo de plazos se realiza conforme a lo dispuesto en el artículo 144 del Texto Único Ordenado de la LPAG.</i></p> <p><i>En los casos que corresponda, se aplicará el término de la distancia previsto en el artículo 146 del Texto Único Ordenado de la LPAG a los plazos establecidos en el presente Reglamento.”</i></p>
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
Artículo del proyecto	<p>“Artículo 29.- Notificaciones <i>Toda notificación debe realizarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión del acto administrativo. La notificación debe efectuarse a través las siguientes modalidades:</i></p> <p>a) Notificación personal: <i>La notificación personal se efectúa en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. Durante la notificación se entrega copia del acto administrativo, dejándose constancia de la fecha y hora de entrega en el acta de notificación respectiva, así como de los nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y firma de la persona que recibe la notificación.</i></p> <p><i>La notificación personal se realiza con la persona a ser notificada o con su representante legal y, de no hallarse presente cualquiera de los dos en dicho acto, la notificación podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de sus nombres y apellidos, número de documento legal de identificación y su relación con el usuario en el acta de notificación.</i></p> <p><i>En caso no se encontrase el usuario u otra persona en el domicilio señalado, el notificador debe dejar un aviso en dicho domicilio indicando la fecha y hora aproximada en la que se realizará una segunda visita para realizar la notificación. Adicionalmente, el aviso debe indicar el número telefónico al cual el usuario se puede comunicar, en caso lo considere, para coordinar la entrega y/o recojo de la notificación.</i></p> <p><i>Si no fuera posible realizar la notificación personal durante una segunda visita, y dentro del plazo establecido en el presente artículo, se debe proceder con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta, la cual debe consignar la fecha y hora de su realización, así como las características de la fachada del inmueble que permitan razonablemente identificar el lugar donde se realizó la notificación.</i></p> <p><i>En todos los casos, el notificador debe indicar su nombre y apellidos, el número de su documento legal de identificación y su firma.</i></p> <p>b) Notificación por correo electrónico: <i>El usuario podrá solicitar que la notificación del acto administrativo referido a su reclamo o recurso se realice a la cuenta de</i></p>

Visado por: ESCOBAR, JAVIER
 SANTISTEBAN ANGEL JOSE
 20420248645 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 25/03/2025 18:13:13 -0500

 Visado por: ARRESCURRENAGA
 SANTISTEBAN ANGEL JOSE
 20420248645 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 25/03/2025 17:58:30 -0500

 Visado por: TAYARA VASQUEZ
 ANGELA ESTHER
 20420248645 soft
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 25/03/2025 17:29:19 -0500

 Visado por: ALDIVIA RODRIGUEZ
 ANGELA ESTHER
 20420248645 hard
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 25/03/2025 17:24:40 -0500

correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo o durante su trámite, siempre que este haya dado su autorización expresa para ello.

La notificación remitida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.

La notificación por correo electrónico surte efectos el día que conste haber sido recibida. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a efectuar la notificación personal conforme al literal a) del presente artículo.

Para la notificación por correo electrónico, el órgano resolutorio, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia. La entidad que cuente con disponibilidad tecnológica puede asignar al usuario una casilla electrónica gestionada por esta, para la notificación de actos administrativos u otras actuaciones emitidas en el marco del procedimiento de reclamo, siempre que cuente con la autorización del usuario.

La notificación de los actos administrativos emitidos por el OSITRAN a través de su casilla electrónica se sujeta a lo establecido en la normativa aprobada para tal efecto.

En aquellos aspectos no regulados expresamente en el presente artículo, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I del Texto Único Ordenado de la LPAG.”

Comentarios recibidos	Posición del OSITRAN
<p><u>APM Terminals Callao S.A.</u></p> <p>En relación a la notificación por correo electrónico, no queda claro cómo se garantizará que la autorización expresa para la notificación por correo electrónico quede debidamente registrada y no genere dudas ni retrasos en el proceso de atención de reclamos, de modo que no se genere una carga administrativa adicional para la entidad prestadora o que se generen ambigüedades sobre si la autorización es válida.</p>	<p>Sobre el particular, es importante señalar que en el 2019 se modificó el artículo 20 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N° 27444¹, la cual se encuentra vigente y es <u>de obligatorio cumplimiento para las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa</u>², en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.</p> <p>Bajo esa premisa, las entidades prestadoras se encuentran obligadas a dar cumplimiento a lo dispuesto en el referido TUO de la LPAG, debiendo haber implementado las modalidades de notificación y sus formalidades respectivas reguladas en el artículo 20 del TUO de la LPAG para una notificación válida de sus pronunciamientos emitidos en el marco de un procedimiento de reclamo.</p>
<p><u>Lima Airport Partners S.R.L.</u></p> <p>Sobre las precisiones de las notificaciones personales, nuestra representada realiza envíos de cartas de respuesta a pasajeros a través de courier, este servicio solo consta de 1 visita y de no encontrar al reclamante, dejan una notificación bajo puerta para que se acerque a la oficina más cercana a recoger la carta; es decir, no hay una segunda visita como lo solicitaría OSITRAN. Adicionalmente no tenemos manera de solicitarle al proveedor del servicio que envíe los cargos donde figure la firma, nombre u otros datos indicados por OSITRAN para que sea considerado como</p>	<p>Cabe precisar que el numeral 59.2 del artículo 59 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN³ establece que la Entidad Prestadora que no tramite o tramite de forma defectuosa los reclamos que se le presenten, sin respetar los plazos o condiciones establecidos en la normativa aplicable, incurrirá en infracción grave.</p>

¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

² Según el numeral 8 del artículo I del Título Preliminar del citado TUO de la LPAG

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN.

<p>notificado, ya que normalmente se cuenta con un seguimiento en línea donde se va actualizando el flujo de entrega. Cabe resaltar que, la cantidad de notificaciones físicas son pocas (aprox 6 al año). En ese sentido, solicitamos al Regulador reevaluar esta propuesta.</p> <p>Respecto de las notificaciones por correo electrónico, a través del sistema que manejamos no tenemos la posibilidad de habilitar una confirmación de entrega de correo (ya se validó con el proveedor del servicio), la única confirmación sería la del pasajero que en algunos casos si nos indica "recibido". Adicionalmente, en aquellos casos en que recibimos una respuesta automática de correo "no recibido" lo damos como no notificado.</p>	<p>Siendo así, en tanto la propuesta bajo comentario únicamente corresponde a una adecuación a lo ya previsto en el TUO de la LPAG con relación a las modalidades y plazos de notificación en el marco del procedimiento de reclamo; se considera pertinente mantener la redacción de la propuesta de modificación del artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>
<p><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></p> <p>Se incorporó de manera expresa el plazo en el cual se deben realizar las notificaciones y las modalidades a ser empleadas en el artículo 29 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p> <p>(...)</p> <p>Nos parece que los cambios sugeridos son positivos (...)</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>
<p>Artículo del proyecto</p>	<p><i>“Artículo 34.- Procedimiento ante la entidad prestadora</i> <i>El trámite del procedimiento de reclamos se rige por lo dispuesto en este Reglamento. En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.</i></p>
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p>Artículo del proyecto</p>	<p><i>“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales</i> <i>Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.</i></p> <p><i>En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio o de forma inmediata, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo.</i></p> <p><i>El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación no se asigna número de trámite al reclamo y se suspende el cómputo de plazos.</i></p> <p><i>Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.</i></p>

	<p><i>En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”</i></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSITRAN</p>
<p><u>APM Terminals Callao S.A.</u></p> <p>La propuesta normativa introduce las figuras de "subsanación de oficio" y "subsanación inmediata", pero no se explica en detalle cómo se aplicarán ni cuáles serán sus implicaciones prácticas. Es necesario aclarar, especialmente porque la "subsanación de oficio" no está contemplada en la Ley del Procedimiento Administrativo General, que solo prevé la subsanación por parte del administrado.</p> <p>Asimismo, al no definirse correctamente qué se entiende por "subsanación inmediata", surge la duda sobre qué tipo de incumplimientos podrán ser corregidos de esta forma y cuáles no. ¿Cómo se garantizará que estas nuevas figuras no generen confusión o disputas legales, especialmente si las subsanaciones se realizan de manera incorrecta o incompleta?</p> <p>Se sugiere eliminar estas referencias del texto propuesto, toda vez que no observan el marco legal vigente, además de evitar que se susciten complicaciones que puedan afectar la transparencia y eficacia del procedimiento.</p>	<p>Sobre el particular, resulta oportuno señalar que el artículo 136 del TUO de la LPAG ha regulado las reglas a ser aplicadas en aquellos casos en los cuales existan observaciones a la documentación presentada por el administrado, habiéndose establecido lo siguiente:</p> <p>“Artículo 136.- Observaciones a documentación presentada 136.1 Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, <u>la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio</u>, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.”</p> <p>Siendo así, atendiendo al comentario remitido con relación a la “subsanación inmediata” y en virtud de lo establecido en el TUO de la LPAG, se considera pertinente precisar el artículo bajo comentario, en los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales <i>Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.</i></p> <p><i>En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.</i></p> <p><i>El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación se suspende el cómputo de plazos.”</i></p> <p><i>Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.</i></p> <p><i>En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso,</i></p>

	<p>los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”</p>
<p><u>Lima Airport Partners S.R.L.</u></p> <p><i>“Mientras esté pendiente la subsanación, no se asigna número de trámite al reclamo, ni procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo”.</i></p> <p>Operativamente esto no es posible toda vez que nuestro sistema de reclamos le asigna automáticamente la numeración una vez que es ingresado. Realizar esta modificación generaría un sobre costo a nuestra representada, siendo que además no genera un cambio sustancial, ni beneficioso para el reclamante.</p>	<p>Al respecto, resulta oportuno señalar que el artículo 136 del TUO de la LPAG señala respecto de las reglas aplicables mientras esté pendiente la subsanación documentaria por parte del administrado, lo siguiente:</p> <p>“Artículo 136.- Observaciones a documentación presentada (...)</p> <p>136.3 <i>Mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables las siguientes reglas:</i></p> <p>136.3.1 <i>No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.</i></p> <p>136.3.2 <i>No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.</i></p> <p>136.3.3 <i>La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.”</i></p> <p>En ese sentido, en virtud del comentario referido a la “no asignación de número de trámite al reclamo mientras esté pendiente la subsanación” y en atención a lo previsto en el TUO de la LPAG, se considera pertinente precisar el artículo bajo comentario, según los siguientes términos:</p> <p>“Artículo 38.- Recepción de reclamos y subsanación de requisitos formales <i>Efectuada la verificación del cumplimiento de los requisitos del artículo 37, la entidad prestadora recibe el reclamo, registra la fecha y hora de su recepción y le asigna un número de trámite.</i></p> <p><i>En caso el reclamo no cumpla con alguno de los requisitos previstos en el artículo 37, y siempre que dicho incumplimiento no pueda ser subsanado de oficio, la entidad prestadora solicita al usuario la subsanación del requisito incumplido, dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.</i></p> <p><i>El usuario debe subsanar el defecto u omisión en el plazo de dos días (2) hábiles, contados desde que le fue comunicado el incumplimiento de alguno de los requisitos previstos en el artículo 37. Mientras esté pendiente la subsanación se suspende el cómputo de plazos.”</i></p> <p><i>Una vez subsanado el defecto u omisión, y siempre que se realice dentro del plazo otorgado al usuario, el cómputo del plazo para la emisión de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora se contabiliza a partir del día siguiente de presentada la subsanación.</i></p> <p><i>En caso el usuario no cumpliera con subsanar la observación dentro del plazo otorgado, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndosele, de ser el caso,</i></p>

	los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.”
Artículo del proyecto	<p>“Artículo 41.- Plazo de resolución de los reclamos <i>La entidad prestadora resuelve en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deben ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo. No obstante, en aquellos reclamos que sean considerados complejos, dicho plazo podrá extenderse mediante decisión motivada hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción del reclamo.</i></p> <p><i>La resolución de primera instancia debe indicar los recursos impugnatorios que los usuarios pueden interponer contra esta, el órgano ante el cual deben interponerse y el plazo para su presentación.</i></p> <p><i>Si transcurrido el plazo para resolver el reclamo, la entidad prestadora no hubiera emitido pronunciamiento, se aplica el silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución de su pretensión ante las instancias correspondientes.</i></p> <p><i>La entidad prestadora es responsable de supervisar el cumplimiento de su resolución.</i></p> <p><i>El incumplimiento del presente artículo será sancionado conforme con el RIIS.”</i></p>
Comentarios recibidos	Posición del OSITRAN
<p><u>Lima Airport Partners S.R.L.</u></p> <p>No se hace mención al tratamiento de los reclamos que no son de nuestra competencia, tal como ocurre en el reglamento anterior.</p> <p>Al respecto, se solicita mantener la regulación actual respecto de los reclamos que no son de nuestra competencia.</p>	<p>Al respecto, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN prevé en el artículo 40° las causales de improcedencia del reclamo, estableciendo en el literal d) que, en caso el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo, este declarará su improcedencia.</p> <p>En ese sentido, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN ya prevé el tratamiento de aquellos casos en los que un reclamo corresponda ser declarado improcedente por falta de competencia del órgano reclamado; por lo que no corresponde acoger el comentario bajo análisis.</p>
<p><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></p> <p>El plazo para resolver el reclamo (sea de quince 15 o 30 días en casos complejos) se contabiliza en días hábiles. Y el cómputo del plazo para resolver se inicia a partir del día siguiente a la fecha de presentación del reclamo ante la entidad prestadora. (...) Nos parece que los cambios sugeridos son positivos.</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>

<p>Artículo del proyecto</p>	<p>“Artículo 56.- Plazo de resolución de la reconsideración <i>La reconsideración debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibido dicho recurso por parte de la entidad prestadora.</i></p> <p><i>En caso que la entidad prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo positivo.</i></p> <p><i>En caso que el Cuerpo Colegiado Ordinario omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplica el silencio administrativo negativo y, en consecuencia, el impugnante puede interponer un recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.”</i></p>	
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSITRAN</p>	
<p><u>DP Wold Callao S.R.L.</u></p> <p>Consideramos que no debería aplicarse SAP luego de transcurrido el plazo de pronunciamiento del recurso de reconsideración; ya que, (a) existe una resolución de primera instancia en donde la entidad prestadora detalla los fundamentos de hecho y derecho por los que no corresponde estimar favorablemente el pedido del reclamante; y, no resulta razonable pretender cambiar dicha decisión amparándose en el transcurso del plazo. (b) El usuario tiene la posibilidad de presentar un recurso de apelación para cuestionar la decisión de primera instancia.</p>	<p>La aplicación del silencio administrativo positivo ante la falta de resolución o pronunciamiento de un recurso impugnatorio por parte de la autoridad recurrida se encuentra expresamente prevista en el artículo 35 del TUO de la LPAG:</p> <p>“Artículo 35.- Procedimiento de evaluación previa con silencio positivo 35.1 <i>Los procedimientos de evaluación previa están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de algunos de los siguientes supuestos:</i></p> <p><i>1.- <u>Todos los procedimientos a instancia de parte no sujetos al silencio administrativo negativo taxativo contemplado en el artículo 38.</u></i></p> <p><i>2.- <u>Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud</u> cuando el particular haya optado por la aplicación del silencio administrativo negativo.</i></p> <p>Aunado a ello, resulta necesario indicar que el objetivo del recurso de reconsideración es justamente que la misma autoridad que emitió la decisión impugnada revise el expediente de reclamo y subsane o corrija su pronunciamiento, de corresponder, en virtud de la nueva prueba presentada por el usuario reclamante, en tanto esta constituye un elemento que amerita ser analizado por la entidad prestadora.</p> <p>Siendo así, en tanto la propuesta bajo comentario únicamente corresponde a una adecuación a lo ya previsto en el TUO de la LPAG con relación al plazo de resolución de los recursos de reconsideración; se considera pertinente mantener la redacción de la propuesta de modificación del artículo 56 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>	
<p><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></p> <p>El plazo de resolución de recursos de reconsideración es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibido el recurso por parte de las entidades prestadoras. (...) Nos parece que los cambios sugeridos son positivos</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>	

<p>Artículo Segundo.- Modificar el numeral 63.2 del artículo 63 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:</p>	
<p>Artículo del proyecto</p>	<p>“Artículo 63.- Incumplimientos de los acuerdos establecidos en las actas de conciliación o las disposiciones de las resoluciones</p> <p>(...)</p> <p><i>“63.2 La entidad prestadora que no cumpla con lo establecido en la resolución emitida por su propio órgano resolutorio respecto del procedimiento de reclamo del Usuario, en el plazo o condiciones establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Contrato de Concesión, en la Disposición, en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción grave”.</i></p>
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p>Artículo Tercero.- Modificar el literal d) del artículo 15 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, según los siguientes términos:</p>	
<p>Artículo del proyecto</p>	<p>“Artículo 15.- Información a ser publicada en la web de las entidades prestadoras</p> <p><i>Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, la siguiente información:</i></p> <p>(...)</p> <p><i>d. El presente Reglamento, el REMA y su propio Reglamento de Acceso y el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.”</i></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSITRAN</p>
<p><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></p> <p>Las entidades prestadoras deben retirar la información difundida en sus páginas web relacionada a los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN, así como toda referencia a dichos reglamentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.</p> <p>(...)</p> <p>Nos parece que los cambios sugeridos son positivos</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>
<p>Artículo Cuarto.- Derogar el artículo 12, así como la Tercera, Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, así como el numeral 61.4 del artículo 61 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN.</p>	

Comentarios recibidos	Posición del OSITRAN
<p><u>APM Terminals Callao S.A.</u></p> <p>La eliminación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, al obligar a las entidades prestadoras a depender únicamente del reglamento de OSITRAN, expondría a dichas entidades a cambios regulatorios impredecibles, generando incertidumbre y costos adicionales debido a la necesidad de realizar ajustes rápidos y constantes. ¿Cómo se justifica que esta centralización no incremente los costos ni afecte la competitividad de las entidades prestadoras?</p> <p>La propuesta de derogación carecería de un análisis adecuado de los costos y beneficios de centralizar la gestión de reclamos bajo un reglamento único (el de OSITRAN). Aunque la simplificación administrativa es positiva, es necesario evaluar si realmente se traduce en beneficios concretos para los agentes económicos involucrados.</p> <p>En atención a ello, la eliminación del reglamento propio de las entidades prestadoras les resta control e independencia además de disminuir la flexibilidad y eficiencia en la resolución de controversias, lo que terminaría impactando negativamente en la adecuada atención de los reclamos o y la satisfacción de los usuarios, por lo que se rechaza la propuesta normativa en este extremo.</p>	<p>Sobre el particular, resulta oportuno indicar que de acuerdo con lo previsto en la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria⁴, el Reglamento que desarrolla el Marco Institucional que rige el Proceso de Mejora de la Calidad Regulatoria y establece los Lineamientos Generales para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante⁵, así como en el Manual de Análisis de Impacto Regulatorio del OSITRAN⁶, la realización obligatoria del Análisis de Impacto Regulatorio⁷ se realiza <u>ante la existencia de un problema público</u>.</p> <p>Bajo esa premisa, se precisa que la propuesta de modificación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN -que prevé la eliminación de la obligación a cargo de las entidades prestadoras de contar con un reglamento de reclamos propio- no se origina en la existencia de algún problema público que haya sido identificado por el OSITRAN, por el contrario, dicha modificación involucra, entre otros aspectos, la simplificación administrativa a través de la reducción de la duplicidad de disposiciones normativas para regular el procedimiento de atención de reclamos.</p> <p>Por tal motivo, la propuesta de modificación en cuestión no requiere para su aprobación de un Análisis RIA, al no responder a un problema público, ni prevé la incorporación o modificación de reglas, prohibiciones, limitaciones, obligaciones, condiciones, requisitos, responsabilidades o cualquier exigencia que genere o implique variación de costos a las entidades prestadoras.</p> <p>Por el contrario, dicha modificación propende inclusive a la reducción de costos en los que incurren las Entidades Prestadoras para la presentación de solicitudes de aprobación y/o modificación de sus reglamentos de reclamos propios, así como el OSITRAN para la revisión y/o aprobación de dichos documentos.</p> <p>Aunado a ello, se tiene que la eliminación de los reglamentos propios de las entidades prestadoras no limita la actuación de estas en la atención y solución de reclamos, en tanto las funciones a su cargo como órganos resolutivos de primera instancia no han sido objeto de modificación alguna. Adicionalmente, es importante resaltar que las disposiciones contenidas en los reglamentos de reclamos propios de las entidades prestadores replican el procedimiento previsto en el Reglamento</p>

⁴ Aprobado por Decreto Legislativo N° 1565.

⁵ Aprobado por Decreto Supremo N° 063-2021-PCM.

⁶ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2017-CD-OSITRAN.

⁷ Que incluye, entre otros aspectos, el análisis para identificar, evaluar y medir los probables costos de distintas alternativas de solución regulatorias y no regulatorias.

	<p>de Reclamos del OSITRAN (norma general), por lo que la propuesta normativa bajo comentario no imposibilita la actuación de las entidades prestadoras en el trámite de atención y solución de reclamos.</p> <p>En ese sentido, se considera pertinente mantener la propuesta de modificación del artículo 12 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>
<p><u>Asociación de Empresas de Transporte Aéreo Internacional – AETAI</u></p> <p>Se dejan sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN.</p> <p>(...)</p> <p>Nos parece que los cambios sugeridos son positivos, sobre todo el eliminar los Reglamentos de Atención de Reclamos de las Entidades Prestadoras, pues estos generaban que haya confusión entre estos y el reglamento de OSITRAN, así como que las Entidades Prestadoras puedan imponer condiciones menos favorables a los administrados.</p>	<p>No corresponde la emisión de comentario alguno.</p>
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES	
<p>Primera.- Sobre los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN Dejar sin efecto los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras, aprobados por el OSITRAN.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p>Segunda.- Sobre las solicitudes en trámite de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras Dejar sin efecto el trámite iniciado a las solicitudes de aprobación y/o modificación de los reglamentos de atención de reclamos de las entidades prestadoras.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p>Tercera.- Sobre la difusión de los reglamentos de atención de reclamos propios de las entidades prestadoras en sus páginas web Las entidades prestadoras deben retirar la información difundida en sus páginas web relacionada a los reglamentos de atención de reclamos propios aprobados por el OSITRAN, así como toda referencia a dichos reglamentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	
<p>Cuarta.- Vigencia La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.</p>	
<p>No se recibieron comentarios sobre el particular.</p>	

