



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo



Firmado por:
ZAMBRANO
COPELLO Rosa
Veronica FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 28/11/2024
18:24:05 -0500

RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

Nº0078-2024-PD-OSITRAN

Lima, 28 de noviembre de 2024

VISTOS:

Las Cartas PdP/GG N°0048-2024 y PdP GA N°163/2024 presentadas por Terminal Portuario Paracas S.A.; el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario; y, el Memorando N°0438-2024-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, la misión del Ositrán es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1. del artículo 3 de la Ley N°27332, señala que los Organismos Reguladores ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 6 de la Ley N°26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el Ositrán ejerce, entre otras, la atribución normativa que comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el artículo 12 del Reglamento General del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N°044-2006-PCM y sus modificatorias, establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del Ositrán, a través de resoluciones. Sin embargo, a la fecha, el Consejo Directivo del Ositrán no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia;

Que, el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N°012-2015-PCM y sus modificatorias, dispone que la Presidencia Ejecutiva se encuentra facultada a adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer el Consejo Directivo, dando cuenta sobre dichas medidas en la sesión siguiente del Consejo Directivo;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, dispone que las Entidades Prestadoras deben contar con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, habiéndose establecido en dicha norma el contenido mínimo del referido Reglamento;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan
Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 28/11/2024 17:23:59 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645
hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 28/11/2024 17:03:55 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645
soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 28/11/2024 16:21:29 -0500





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Que, a través de la Carta PdP/GG N°0048- 2024, recibida el 14 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó la aprobación de la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante los Memorandos N°0466-2024-GAU-OSITRAN y N°0467-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, la revisión del Proyecto del Reglamento remitido por la referida Entidad Prestadora, a efectos de que remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes al contenido del mismo;

Que, en respuesta a dicho requerimiento, a través de los Memorandos N°0334-2024-GAJ-OSITRAN y N°01248-2024-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización brindaron atención al requerimiento efectuado respecto a la propuesta de modificatoria al proyecto de Reglamento antes señalado;

Que, mediante Oficios N°01286-2024-GAU-OSITRAN y N°01350-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas a la modificatoria al mencionado Proyecto de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta N° PdP GA N°163/2024, la referida Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión definitiva y actualizada del mencionado proyecto;

Que, a través de la Resolución N°003-2024-GAU-OSITRAN de fecha 2 de octubre de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario del Ositrán aprobó la difusión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., autorizando la publicación del proyecto en mención en el diario oficial "El Peruano", así como en el portal institucional del Ositrán y en el portal web de la referida Entidad Prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el referido diario, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones respecto al contenido del mismo; sin embargo, no se recibieron comentarios, ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, con la finalidad de que la Presidencia del Consejo Directivo cuente con información específica que contribuya en la evaluación de las medidas de emergencia que resulten necesarias para la aprobación del reglamento antes señalado, mediante Oficio N°1286-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., información respecto al contexto y/o situación de emergencia que motiva la solicitud de modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos;

Que, a través de la Carta PdP GG N°051/2024, la citada concesionaria informó que la solicitud de inclusión de cambios en su Reglamento de Atención de Reclamos se encuentra motivada principalmente en la necesidad de que se modifique el órgano encargado de resolver los reclamos en primera instancia, a fin de dotar de mayor celeridad y eficacia al procedimiento;

Que, a través del Memorando N°0622-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica su opinión legal con relación a la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Terminal Portuario Paracas S.A.;

Que, mediante el Memorando N°0438-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica en atención a la solicitud efectuada por la Gerencia de Atención al Usuario, señaló que la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A. cumple con el contenido mínimo previsto en el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Que, a la fecha el Consejo Directivo no puede sesionar por falta de quórum, asimismo, existe una situación de emergencia que se generaría como consecuencia de la falta de aprobación de la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, remitido por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.; lo cual ha sido sustentado en el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN;

Que, luego de revisar el Informe de vistos, la Presidencia Ejecutiva manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN, el cual constituye parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444, aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-JUS;

De conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias; con lo previsto en el numeral 10 del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones de Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N°012-2015-PCM y modificatorias; y sobre la base del Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A. contenida en la Carta PdP GA N°163/2024, en los términos señalados en el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano", así como en el Portal Institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositrán). Asimismo, disponer la difusión de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. contenida en la Carta PdP GA N° 163/2024, en el referido portal institucional del Ositrán.

Artículo 3.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente Resolución, así como, el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN a la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.

Artículo 4.- Disponer que la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. difunda en su página web institucional su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios modificado, a partir del día siguiente a la fecha en que se haya efectuado la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano".

Artículo 5.- Dar cuenta al Consejo Directivo de lo dispuesto en la presente resolución, en su siguiente sesión.

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por
VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidente del Consejo Directivo
Presidencia Ejecutiva

Visada por
JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO
Gerente General
Gerencia General



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Visada por

JAVIER CHOCANO PORTILLO

Jefe de Gerencia de Asesoría Jurídica
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visada por

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario
Gerencia de Atención al Usuario

NT. 2024152031

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN
DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

REGLAMENTO DE ATENCIÓN
Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Objetivo y Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece las reglas procedimentales que obligatoriamente deberán cumplir los usuarios reclamantes y la entidad prestadora para la presentación y atención de los Reclamos interpuestos ante PdP S.A.

Artículo 2º.- Alcance

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de Reclamo interpuestos por los Usuarios ante PdP S.A. en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) el numeral 1 del artículo 2º del Reglamento de OSITRAN.

Artículo 3º.- Base Legal

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, y sus normas complementarias y/o sustitutorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y sus normas modificatorias y/o sustitutorias
- Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo No. 768 y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprueba el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.
- Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.

Artículo 4º.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

- a) **Acceso:** Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades esenciales de PdP S.A., como recurso necesario para brindar los servicios esenciales que se integran en la cadena logística.
- b) **Contrato de Concesión:** Contrato de Concesión para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del PdP S.A.
- c) **CPDC:** Código de Protección y defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 26571.
- d) **Entidad Prestadora:** Terminal Portuario Paracas S.A. o PdP S.A.
- e) **Infraestructura:** El sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales PdP S.A. brindan sus servicios y que permiten el intercambio modal.
- f) **OSITRAN:** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- g) **Reclamo.** -Solicitud presentada por el Usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado al servicio prestado por PdP S.A., derivado de la explotación del Terminal Portuario General San Martín que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- h) **Reglamento de Reclamos del OSITRAN:** Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.
- i) **Tarifa:** Es la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de los servicios regulados derivados de la explotación de la Infraestructura de transporte de uso público.
- j) **TUO de la LPAG:** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y sus normas modificatorias y/o sustitutorias.
- k) **PdP S.A.:** Es la empresa concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. que tiene la titularidad contractual para realizar actividades de administración, explotación, operación y mantenimiento del Terminal Portuario General San Martín por el periodo de treinta (30) años.
- l) **Precio:** Es la contraprestación monetaria que se paga por la prestación de servicios no regulados derivados de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público.
- m) **Tribunal:** El Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.
- n) **Recurso de Reconsideración:** Recurso interpuesto ante PdP S.A. por el usuario reclamante mediante el cual se impugna la resolución que resuelve su reclamo en primera instancia. Este deberá sustentarse en nueva prueba.
- o) **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:
 - **Usuario final:** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por PdP S.A. o por los usuarios intermedios. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga, así como a los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
 - **Usuario intermedio:** Es la persona natural o jurídica que presta servicios de transporte o vinculado a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura de uso público para brindar servicios a terceros.

- p) **Asociaciones de Consumidores:** Son organizaciones que se constituyen de conformidad con las normas establecidas para tal efecto en el Código Civil. Su finalidad es proteger, defender, informar y representar a los consumidores y usuarios, pudiendo interponer ante las autoridades competentes reclamos a nombre de sus asociados y de las personas que hayan otorgado poder a su favor, así como en defensa de intereses difusos o colectivos de los consumidores, con sujeción a lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- q) **Día:** Para efectos del procedimiento de reclamo, cualquier referencia al término “día” se entenderá como día hábil, es decir aquel comprendido entre el lunes y el viernes de cada semana, con excepción de los feriados nacionales, regionales y/o días declarados no laborables.
- r) **REMA:** Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público del OSITRAN.

Cualquier término que no tenga una definición prevista en el presente Reglamento, tendrá el significado establecido en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

Artículo 5°. - Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los usuarios reclamantes, rigen los principios establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, así como aquellos previstos en el TUO de la LPAG y en el Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por Ley N°29571, según sea aplicable.

- a) **Principio de Buena Fe en los Procedimientos:** Los actos dentro del procedimiento del Reclamo se efectuarán guiados por el respeto mutuo y la buena fe.
- b) **Principio de Celeridad:** Los Reclamos de los usuarios deben ser atendidos y solucionados sin exceder el plazo fijado para los mismos, caso contrario se aplicará el silencio administrativo positivo dándole la razón al reclamante.
- c) **Principio de Simplicidad:** Los procedimientos para atender los Reclamos deben ser con las formalidades mínimas que aseguren la protección a los derechos del Usuario.
- d) **Principio de Transparencia:** Los Reclamos deben ser atendidos y solucionados garantizando el acceso de los Usuarios a la información de sus expedientes en cualquier etapa del reclamo. Toda decisión de PdP S.A. deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas.
- e) **Principio de Responsabilidad:** Los órganos competentes a cargo de la tramitación de los Reclamos son responsables de los actos que ejecutan.
- f) **Principio de la Presunción de Veracidad:** Se presume que en la interposición de los Reclamos los Usuarios expresan la verdad sobre su identidad y condición sin perjuicio de las verificaciones posteriores. Asimismo, se presume que los documentos exhibidos y/o presentados, responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, PdP S.A. se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información.
- g) **Principio de Oportunidad:** Los plazos para el cumplimiento de procedimientos y la ejecución de obligaciones, no establecidos en el presente Reglamento, deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.

- h) **Principio de Igualdad de Trato y no Discriminación:** Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias del OSITRAN, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- i) **Principio de Primacía de la Realidad:** En la aplicación del presente Reglamento, la autoridad administrativa determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretenden, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.
- j) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas:** PdP S.A. se encuentra prohibida de solicitar documentación que la propia entidad prestadora genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el usuario reclamante en cualquiera de sus dependencias.

Artículo 6º.- Materia de Reclamos

Los usuarios reclamantes podrán presentar los reclamos que versen, entre otras, sobre las siguientes materias:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a PdP S.A.
- b) Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por los usuarios reclamantes al pago previo de la retribución facturada.
- c) Calidad y la oportuna prestación de los servicios de responsabilidad de PdP S.A.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios reclamantes provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de PdP S.A.
- e) Defectos en la información proporcionada por PdP S.A. a sus usuarios reclamantes, sobre las tarifas o precios de los servicios brindados, así como sobre las condiciones de dichos servicios.
- f) Las derivadas de la aplicación del REMA.
- g) Reclamos relacionados con el acceso a la infraestructura de transporte de uso público o que limitan el acceso individual a los servicios de responsabilidad de PdP S.A.

Artículo 7º.- Computo de Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles, computados de acuerdo a los artículos 144 y 145 del TUO de la LPAG.

De conformidad con el artículo 24.1 del TUO de la LPAG., PdP S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones, el cual se computará a partir de la expedición del acto que se notifique.

Artículo 8º.- Sujetos en el procedimiento

Se entenderá como sujetos en el procedimiento de reclamo, a los usuarios reclamantes intermedios o finales con capacidad procesal y legítimo interés, que interponen un reclamo o participan en un procedimiento de reclamo ante PdP S.A. sobre los reclamos que versen, entre otras, sobre las materias contenidas en el Artículo 6º del presente Reglamento.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de parte, aquella persona que haya sido afectada o pueda ser potencialmente afectada por alguna de las materias establecidas en el Artículo 6 del presente Reglamento relacionadas a alguna actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses.

También lo podrán hacer las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o gremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Asimismo, podrán participar aquellas personas que desean colaborar en el procedimiento, en calidad de terceros coadyuvantes, suministrando información útil. En tal caso sólo podrá presentar dichos escritos una vez durante la etapa de actuación probatoria si lo hubiera o en su defecto, hasta cinco días antes de la audiencia de vista de la causa. La admisión o no del escrito no suspende el trámite ni anula lo actuado.

Para la participación en el procedimiento de reclamos materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.”

Artículo 9.- Poder general y poder especial

Para la tramitación de un reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizará mediante carta poder simple.

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Público.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 10º.-Canales para presentar reclamos

El usuario reclamante podrá presentar su reclamo ante PdP S.A. a través de los siguientes canales:

- a) Libro de Reclamaciones, disponible en el 1er Piso del Edificio Administrativo del Terminal Portuario Paracas.

Horario de atención: lunes a viernes de: 08:00 a. m. a 13:00 p.m.
14:00 p.m. a 17:00 p.m.

- b) Por documento escrito en la Mesa de Partes de PdP S.A., ubicada en el 1er Piso del Edificio Administrativo del Terminal Portuario Paracas.



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

Horario de atención: lunes a viernes de: 08:00 a. m. a 13:00 p.m.
14:00 p.m. a 17:00 p.m.

- c) Vía telefónica: A través del teléfono 01 708 4600 anexo 150.

Horario de atención: 08:00 a. m. a 13:00 p.m.
14:00 p.m. a 17:00 p.m.

- d) Por la página web: A través del formulario virtual de recepción de reclamos habilitado en la página web de PdP S.A. (www.pdparacas.com.pe).
- e) Por correo electrónico: A través del correo electrónico reclamos@pdparacas.com.pe, o recepcion@pdparacas.com.pe, o el que se difundida en la página web de PdP S.A.

En caso el usuario reclamante sea iletrado y desee presentar un reclamo presencialmente, éste deberá ser validado por dicho usuario con su huella dactilar. Todos los medios y canales de recepción de reclamos serán continuamente detallados y actualizados en la página web de PdP S.A.

Artículo 11º Dependencias Resolutivas

La Subgerencia Comercial de PdP S.A. es la dependencia encargada de resolver los Reclamos en primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de Reclamos de Usuarios, conforme lo establece el artículo 7 del Reglamento de OSITRAN.

El Tribunal es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos por los Usuarios. Dicho procedimiento se rige por lo dispuesto en la Sección tercera del Capítulo 2 del Título III del Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN.

Artículo 12º.- Requisitos para la presentación de Reclamos

Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

- a) La instancia u órgano resolutivo al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombres y apellidos completos del usuario reclamante o razón social de ser el caso, así como su documento legal de identificación (Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Registro Único de Contribuyentes, según corresponda).
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, así como los documentos que acrediten su representación.
- d) Nombre y domicilio del reclamado.
- e) La indicación de la pretensión solicitada.
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del usuario reclamante.

- h) Lugar, fecha y firma del usuario reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital.

Para el caso de los reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo. En el caso que el reclamo sea presentado mediante formulario, se exceptúa el requisito consignado en el literal d)

Artículo 13º.- Obligatoriedad de recibir de Reclamos

PdP S.A. está obligado a recibir todos los reclamos que le presenten. En caso que éstos no cumplan con los requisitos indicados en el artículo 12, se procederá con lo dispuesto en el artículo 14 del presente Reglamento.

En los casos en los que se advierta que, por error u omisión, la materia indicada por el usuario reclamante no guarde correspondencia con el contenido de su reclamo, PdP S.A. encauzará el procedimiento conforme a la materia que corresponda, en concordancia con lo establecido en el artículo 86 del TUO de la LPAG.

Artículo 14º.- Verificación de requisitos y admisibilidad del Reclamo

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 12 del presente Reglamento, se derivará el reclamo a la Subgerencia Comercial de PdP S.A., consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, PdP S.A. anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante, PdP S.A., dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el reclamo, solicitará la subsanación de algún requisito incumplido.

El usuario reclamante deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

El plazo para resolver el reclamo correrá a partir de la fecha de recepción de la subsanación por dicha instancia.

Artículo 15º.- Difusión

PdP S.A. informará a sus usuarios obligatoriamente lo siguiente:

- a) El procedimiento que debe seguirse para la interposición de reclamos y recursos impugnatorios, así como los plazos para su presentación y resolución.
- b) Los requisitos para la presentación de reclamos, recursos impugnatorios y quejas.
- c) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los reclamos y recursos presentados por los usuarios reclamantes.
- d) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.

- e) La obligación de los usuarios reclamantes de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.
- f) Los formularios o formatos de presentación de reclamos y recursos aprobados por OSITRAN y dónde obtenerlos.
- g) El lugar dónde recabar el texto completo del presente reglamento, del reglamento de atención de reclamos y solución de controversias del Ositran y del flujograma del procedimiento, así como el enlace de la página web de PdP S.A. donde descargarlos.

La difusión de información sobre el procedimiento de reclamo por parte de PdP S.A., se realizará:

- a) De forma verbal a través del personal de sus oficinas administrativas.
- b) A través de su página web (www.pdparacas.com.pe)
- c) Mediante carteles y afiches de orientación ubicados en lugares visibles y notorios de la Oficina de Atención al Usuario

Artículo 16º.- Plazo para la presentación o interposición de Reclamos

Los Usuarios tendrán un plazo máximo de sesenta (60) días para presentar o interponer el Reclamo, el cual se contará a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al Reclamo o que éstos sean conocidos, y a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación.

Artículo 17º.- Declaración de Improcedencia de Reclamo

Se declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a. Cuando quien interpone el Reclamo carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista relación entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el Reclamo interpuesto.
- e. Cuando el Reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 16 del presente Reglamento.
- f. Cuando el objeto del Reclamo no se encuentre contemplado entre los supuestos del artículo 6 del presente Reglamento.

Artículo 18º.- Plazo máximo de resolución del Reclamo

PdP S.A. se encuentra obligada a emitir sus resoluciones resolviendo los reclamos que presenten los usuarios en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los usuarios reclamantes hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el artículo 12 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del mismo).

No obstante, el plazo mencionado en el párrafo anterior podrá extenderse hasta un máximo de treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

Sin perjuicio de todo lo anterior, PdP S.A. podrá resolver en el momento aquellos reclamos que considere sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal.

Si dentro del plazo correspondiente, PdP S.A. no hubiera emitido pronunciamiento, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto a favor del usuario reclamante, quien podrá solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

La resolución de primera instancia debe contener expresamente (i) los recursos impugnatorios que pueden ser presentados por parte del usuario reclamante, (ii) el órgano ante el cual deben presentarse, y, (iii) el plazo para interponerlos; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24º del TUO de la LPAG.

Artículo 19.- Fundamentación de las Resoluciones

PdP S.A. emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas y suscritas por el o los funcionarios responsables, con indicación expresa de cada uno de los medios probatorios, que de ser el caso se actúen, que sustenten su decisión y de las normas legales aplicadas en la resolución de cada caso.

CAPITULO III
MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 20º.- Requisitos para la interposición de Recursos Impugnatorios

Son requisitos para la interposición de los recursos impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y contra los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b. Que señalen la resolución que se impugna.
- c. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 21 para el recurso de reconsideración.
- d. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo 23 para el recurso de apelación.
- e. Que se dirijan al órgano que expidió el acto que se impugna, el cual procederá a resolver el recurso de reconsideración o, en el caso del recurso de apelación, elevará lo actuado al superior jerárquico.

Artículo 21º.- Recurso de Reconsideración

Contra la resolución emitida por PdP S.A. procederá la interposición de recurso de Reconsideración dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución. El recurso de Reconsideración se interpondrá ante la dependencia que resolvió el Reclamo, y deberá sustentarse en nueva(s) prueba(s).

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

Artículo 22º.- Plazo para resolver el recurso de Reconsideración

El plazo para resolver el recurso de Reconsideración es de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de su presentación.

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.

Artículo 23º.- Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Subgerencia Comercial de PdP S.A.

Procede la apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Subgerencia Comercial de PdP S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.

Artículo 24º.- Elevación del Expediente de Apelación

En caso el usuario reclamante presente un recurso de apelación, PdP S.A. deberá elevar, debidamente foliado, el expediente al Tribunal en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación, adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación.

Artículo 25º.- Presentación de Quejas

Los usuarios reclamantes podrán interponer una Queja ante el Tribunal, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:

- a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento.
- b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración.
- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso la Queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, dentro del mismo día de su presentación al Tribunal, de acuerdo con el artículo 143 del TUO de la LPAG.

Recibida la Queja, el Tribunal correrá traslado de la misma a PdP S.A. en el día de presentación de la Queja, a fin de que este remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente.



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

La resolución expedida por el Tribunal no es impugnable.

Artículo 26º.- Facilidades de Acceso a la Información

Los Usuarios reclamantes tienen derecho a conocer en cualquier momento del procedimiento, el estado de la tramitación de su Reclamo, solicitando información dentro del horario de atención al público, sin pago alguno por tal concepto.

Artículo 27º.- Cumplimiento de las Resoluciones

PdP S.A deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, en caso exista necesidad objetiva para ello y no se cause perjuicio innecesario al usuario reclamante, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, PdP S.A deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita el Tribunal en un plazo máximo de siete (7) días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación que determine ejecutar.

Artículo 28º.- Registro de Reclamos

De conformidad con el artículo 14º del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, PdP S.A. tiene la obligación de llevar un registro físico de Reclamos y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público.

Los Reclamos se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del usuario reclamante y la materia del Reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida.

Dicho registro deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN cuando este se lo requiera.

PdP S.A, está obligada a publicar en su página web, dentro del mes siguiente de haberse adoptado, todo acto administrativo que resuelva reclamos.

Artículo 29º.- Conservación del expediente

Los expedientes de Reclamos deberán conservarse por un periodo no menor de cuatro (04) años contados a partir del 1º de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento.

En caso que el OSITRAN solicite la remisión de expedientes de Reclamos, se deberán remitir en un plazo de tres (03) días hábiles.

Artículo 30º.- Conciliación

En cualquier estado del procedimiento de Reclamo, PdP S.A. podrá ofrecer una fórmula conciliatoria al usuario reclamante, siempre y cuando el Reclamo verse sobre derechos



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

disponibles. En esta situación el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

En caso de llegarse a un acuerdo, se levantará un acta suscrita por las partes, donde constará el acuerdo respectivo. Dicho acuerdo será revisado siempre por el Tribunal en la sesión inmediata, a fin de verificar si está arreglado a derecho y versa sobre derechos disponibles.

Artículo 31º.- Audiencia de Informe Oral

El usuario reclamante podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo.

PdP S.A. notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al usuario reclamante con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la Audiencia se le concederá al usuario reclamante un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

Artículo 32º.- Aclaración y Rectificación de Resoluciones

Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. También en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación.

La aclaración o rectificación podrá ser declarada de oficio o a solicitud de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la Resolución.

Artículo 33º.- Notificaciones

Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:

- a) Personal: La notificación personal se efectuará en el domicilio señalado por el usuario reclamante al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. En dicho acto se entregará copia del documento a notificar, señalando la fecha y hora de su realización, así como el nombre y firma de la persona que recibe la notificación. La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, y de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, el acto podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario reclamante. En el caso de no encontrar al usuario reclamante u otra persona en el domicilio señalado, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si durante la segunda



REG.ADM.01
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE
RECLAMOS DE USUARIOS DEL TERMINAL PORTUARIO
PARACAS S.A.

visita tampoco pudiera entregar directamente la notificación, se procederá con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta.

- b) Correo electrónico: El usuario reclamante podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique al momento de la presentación del reclamo. En este caso, se deberá contar con la autorización expresa de dicho usuario acerca de esta modalidad de notificación. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario reclamante se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el mencionado 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 surte efectos el día que conste haber sido recibida.
- c) Por Publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley, en los supuestos establecidos en el artículo 23° del TUO de la LPAG

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - GRATUIDAD DEL PROCEDIMIENTO

Los reclamos, recursos y quejas presentados dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento no estarán sujetos al pago de derechos de ningún tipo.

SEGUNDA. - VIGENCIA

El presente Reglamento entrará en vigor a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento se procederá a su publicación en la página web de PdP S.A.

INFORME N°0434-2024-GAU-OSITRAN

Para : **JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO**
Gerente General

Asunto : Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.

Fecha : 27 de noviembre de 2024

Firmado por:
ARRESCURRENAGA
SANTISTEBAN
Angela FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/11/2024
18:18:42 -0500



I. OBJETIVO

1. El presente Informe tiene por objetivo emitir opinión favorable respecto de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.; en cumplimiento de las funciones asignadas en el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN¹ (en adelante, ROF del OSITRAN).

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 009-2023-CD-OSITRAN, de fecha 10 de febrero de 2023, se aprobó la modificación integral del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.
3. A través de la Carta PDP/GG N° 0048- 2024 (NT 2024100811), de fecha de recepción 14 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó la aprobación del proyecto de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
4. Mediante los Memorandos N° 466-2024-GAU-OSITRAN y 467-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Asesoría Jurídica, respectivamente, la revisión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido por la referida entidad prestadora, a efectos de que dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones al contenido de este.
5. En atención a ello, mediante (i) Memorando N° 0334-2024-GAJ-OSITRAN la Gerencia de Asesoría Jurídica remitió sus comentarios respecto a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentada por Terminal Portuario Paracas S.A. y (ii) Memorando N° 01248-2024-GSF-OSITRAN la Gerencia de Supervisión y Fiscalización indicó su conformidad con el citado documento.
6. Es así que, a través de los Oficios N° 1286-2024-GAU-OSITRAN y 1350-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a Terminal Portuario Paracas S.A. las observaciones advertidas al referido proyecto de modificación, las cuales fueron absueltas en su totalidad por parte de la referida Entidad Prestadora mediante MP-PDP GA N° 163/2024.
7. Cabe acotar que, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó información a la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. respecto al contexto y/o situación de emergencia que motiva la solicitud de modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos; siendo que, a través de Carta PdP GG N° 051/2024 la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. cumplió con la remisión de dicha información.
8. Con fecha 2 de octubre de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario emitió la Resolución N° 003-2024-GAU-OSITRAN, mediante la cual:

Visado por: ROJAS REGALADO
Danna Valery FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/11/2024 18:02:46 -0500

¹ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias

- (i) Se dispuso que el contenido del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Terminal Portuario Paracas S.A., sea difundido en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora, así como, que la referida Resolución sea publicada en el diario oficial “El Peruano”; y,
 - (ii) Se otorgó un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución N° 003-2024-GAU-OSITRAN en el diario oficial “El Peruano”, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias respecto al contenido del referido proyecto de modificación. Cabe indicar que la publicación en mención se llevó a cabo el día 5 de octubre del presente año.
9. Mediante Oficio N° 1531-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a Terminal Portuario Paracas S.A., efectuar la publicación en su página Web de (i) la Resolución de Gerencia de Atención al Usuario N° 003-2024-GAU-OSITRAN, así como del (ii) proyecto de modificación del Reglamento remitido por la referida Entidad Prestadora.
10. Cabe indicar que el plazo otorgado para la presentación de comentarios y/u observaciones venció el 20 de octubre de 2024. Sin embargo, es preciso señalar que, en el precitado plazo, no se recibieron comunicaciones por parte de los usuarios o interesados respecto del proyecto de modificación del Reglamento presentado por Terminal Portuario Paracas S.A.
11. Ante ello, a través del Memorando N° 0622-2024-GAU-OSITRAN, de fecha 4 de noviembre de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica su opinión legal con relación al proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por Terminal Portuario Paracas S.A.; habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:
- (i) Proyecto de Informe que sustenta la aprobación del proyecto de modificación del Reglamento en mención.
 - (ii) Proyecto de Resumen Ejecutivo.
 - (iii) Resolución de Presidencia Ejecutiva que aprueba el mencionado reglamento.
12. Mediante Memorando N° 0438-2024-GAJ-OSITRAN, de fecha 19 de noviembre de 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión legal favorable respecto de la propuesta de modificación del reglamento en mención.

III. ANÁLISIS

3.1. **Obligación de contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, por parte de las Entidades Prestadoras de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público bajo competencia del OSITRAN**

13. El artículo 4° del Reglamento General del OSITRAN² (en adelante, REGO del OSITRAN) dispone que el OSITRAN es competente para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, así como solucionar controversias y reclamos de los usuarios referidos a los servicios que involucren la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia de este Organismo Regulador.
14. Asimismo, el artículo 6 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN ejerce entre otras, la atribución normativa la cual comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios.
15. Adicionalmente, el artículo 38° del REGO del OSITRAN dispone que las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo, en

² Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

ejercicio de la función normativa que le ha sido conferida de manera exclusiva, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento en mención.

16. En ese marco, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el cual se establecen las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias que se deriven en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN.
17. Siendo que, el artículo 12° del mencionado Reglamento dispone que, constituye una obligación de las Entidades Prestadoras de las infraestructuras de transporte de uso público, contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios. Asimismo, el mencionado artículo dispone el contenido mínimo a ser establecido por las Entidades Prestadoras en sus Reglamentos de Atención de Reclamos, a efectos de una adecuada atención a los reclamos interpuestos por los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.
18. En cumplimiento de ello, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2023-CD-OSITRAN, de fecha 10 de febrero de 2023, se aprobó la modificación integral del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.

3.2. Análisis efectuado a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentada por Terminal Portuario Paracas S.A.

19. Al respecto, el numeral 4 del artículo 46° del ROF del OSITRAN establece como una de las funciones de la Gerencia de Atención al Usuario, emitir opinión respecto de las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las Entidades Prestadoras, conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, así como, con otros órganos de OSITRAN, según corresponda.
20. En ese sentido, y sobre la base de lo indicado en las secciones precedentes, se presenta a continuación el análisis efectuado al proyecto de modificación del Reglamento en mención, presentado por Terminal Portuario Paracas S.A. a través de Carta N° PDP/GG N° 0048-2024:

Cuadro N° 1

Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.

ARTÍCULO	MODIFICACIÓN
<p>“Artículo 1°.- Objetivo y Ámbito de Aplicación <i>El presente reglamento establece las reglas procedimentales que obligatoriamente deberán cumplir los usuarios reclamantes y la entidad prestadora para la presentación y atención de los Reclamos interpuestos ante PdP”</i></p>	<p>Se uniformizó la utilización de las siglas de Terminal Portuario Paracas S.A. acorde con la definición contenida en el literal k) del artículo 4 del proyecto del Reglamento.</p>
<p>“Artículo 3 °. - Base Legal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura del Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, y sus normas complementarias y/o sustitutorias. (...) • Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo No. 768 y demás dispositivos vigentes. (...) • Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019- 	<p>Se incluyó en la mención al Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo No. 768 lo siguiente “y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias”, así como suprimió la mención a “y demás dispositivos vigentes.”</p> <p>Asimismo, se suprimió la referencia al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 058-2014-CD-OSITRAN, toda vez que dicho dispositivo ha sido</p>

ARTÍCULO	MODIFICACIÓN
<p>2011-CD/OSITRAN, y sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Concesionaria Terminal Portuario Paracas S.A. aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 058-2014-CD-OSITRAN.” 	<p>modificado integralmente por el OSITRAN mediante Resolución N° 0009-2023-CD-OSITRAN.</p>
<p>“Artículo 5°.- Principios (...)</p> <p>i) Principio de Primacía de la Realidad: En la aplicación del presente Reglamento, la autoridad administrativa determinara a verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretenden, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la autoridad efectué sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.”</p> <p>j) Principio de Eliminación de Exigencias Costosas: No se exige la presentación de documentos que contengan información que la propia Entidad Prestadora que los solicita posea o deba poseer por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.”</p>	<p>Se corrigió el error material en la redacción del literal i) del artículo 5° del proyecto del Reglamento; así como también se mejoró la redacción correspondiente al Principio de Eliminación de Exigencias Costosas.</p>
<p>“Artículo 7°.- Computo de Plazos Siempre que no se exprese lo contrario, el plazo expresado en días se entenderá como días hábiles, computados de acuerdo a los artículos 143 y 145 del TUO de la LPAG. De conformidad con el artículo 24.1 del TUO de la LPAG., PdP S.A. tendrá un plazo máximo de cinco (5) días para efectuar la notificación de sus resoluciones, el cual se computará a partir de la expedición del acto que se notifique.”</p>	<p>Se actualizó la referencia a los artículos 144° y 145° del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS (TUO LAPG), los cuales establecían las disposiciones referidas al cómputo de los plazos en la tramitación de los procedimientos administrativos.</p>
<p>“Artículo 11° Dependencias Resolutivas La Subgerencia Comercial de PdP S.A. es la dependencia encargada de resolver los Reclamos en primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de Reclamos de Usuarios, conforme lo establece el artículo 7 del Reglamento de OSITRAN. Alternativamente, los Reclamos en primera instancia administrativa podrán ser resueltos por la Gerencia de Operaciones de PdP S.A.</p> <p>El Tribunal es la entidad competente para resolver en segunda y última instancia administrativa los recursos de apelación interpuestos por los Usuarios. Dicho procedimiento se rige por lo dispuesto en la Sección tercera del Capítulo 2 del Título III del Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN.”</p>	<p>Se sustentó la necesidad de tener plenamente identificada la dependencia encargada de resolver los reclamos interpuestos por los usuarios del Terminal Portuario.</p> <p>Bajo esa línea, y atendiendo al Principio de Confianza Legítima, previsto en el numeral 1.5 del artículo IV del Título Preliminar del TUO LAPG <u>se determinó que la única dependencia que resolverá los reclamos presentados por los usuarios es la Subgerencia Comercial de Terminal Portuario Paracas S.A.</u></p>

ARTÍCULO	MODIFICACIÓN
<p>Artículo 14°.- Verificación de requisitos y admisibilidad del Reclamo <i>Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 12 del presente Reglamento, se derivará el reclamo a la Gerencia Comercial de PdP S.A., consignando fecha y hora de recepción y número de trámite. (...).</i></p>	<p>Atendiendo a la modificación precitada, se precisó la dependencia a quien se derivará el reclamo, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos correspondientes.</p>
<p>“Artículo 23°.- Recurso de Apelación <i>El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia Comercial de PdP S.A. Procede la apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia Comercial de PdP S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.</i></p>	<p>Considerando la modificación precitada, se efectuó la actualización correspondiente en el presente artículo.</p>
<p>“Artículo 28°.- Registro de Reclamos <i>De conformidad con el artículo 14° del Reglamento del OSITRAN, PdP S.A. tiene la obligación de llevar un registro físico de Reclamos y uno en línea consolidado y actualizado en su página web. Ambos registros tendrán carácter público. (...)</i>”</p>	<p>Considerando las definiciones acotadas en el numeral h) del artículo 4° del Proyecto de Reglamento de Reclamos de la entidad prestadora, la mención al Reglamento del OSITRAN se reemplazó por Reglamento de Reclamos del OSITRAN.</p>

Elaboración: Gerencia de Atención al Usuario

21. Luego de haber realizado la evaluación correspondiente a las modificaciones planteadas por Terminal Portuario Paracas S.A. a su Reglamento de Atención de Reclamos, la Gerencia de Atención al Usuario considera que éstas no contravienen lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, habiendo observado la referida concesionaria los requisitos mínimos exigidos en el artículo 12° del Reglamento en mención.
22. Así, de la revisión de dichas modificaciones se advierte que las mismas tienen por finalidad actualizar algunas disposiciones contenidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Terminales Portuarios Paracas S.A., tales como, (i) la dependencia encargada de resolver los reclamos en primera instancia administrativa, (ii) la referencia a los artículos del TUO LAPG, (iii) la corrección de errores materiales advertidos.
23. En virtud de lo antes expuesto, y en atención a lo dispuesto en el artículo 46³ del ROF del OSITRAN, esta Gerencia opina favorablemente respecto al proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., el cual se encuentra acorde con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

³ El artículo 46° del ROF del Ositrán establece que la Gerencia de Atención al Usuario ejerce entre otras funciones, la de emitir opinión con relación a las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las Entidades Prestadoras conforme a la normativa de la materia. Dicha labor debe ser ejecutada en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, así como otros órganos del OSITRAN.

3.3. Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentada por Terminal Portuario Paracas S.A.

24. En el marco de su función normativa atribuida por ley, este Organismo Regulador dicta -en el ámbito de sus competencias- entre otros, disposiciones de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o actividades supervisadas o de sus usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 del REGO del OSITRAN.
25. En esa misma línea, los artículos 7⁴ y 12⁵ del ROF del OSITRAN señalan como una de las funciones del Consejo Directivo el ejercicio de la función normativa de este Organismo Regulador, la cual se ejerce de manera exclusiva por dicho órgano colegiado a través de la emisión de resoluciones.
26. En consecuencia, corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN, la aprobación de reglamentos de carácter particular, como en el presente caso, la aprobación de las propuestas de modificación efectuadas al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., el cual tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir para la correcta tramitación de las disconformidades o reclamos a ser interpuestos por los usuarios, en el marco de la prestación del servicio de la referida infraestructura.
27. Sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia.
28. Ante dicha situación, y de acuerdo a lo sustentado en el Informe N°193-2023-GAJ-OSITRAN , emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Presidencia del Consejo Directivo tiene la función de adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, con cargo a dar cuenta en la siguiente sesión, una vez que sea completado el quórum respectivo, de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN, en concordancia con el numeral 7.3.3⁶ de la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo”.
29. Asimismo, se indicó que, dicha función será ejercida por la Presidencia del Consejo Directivo de manera excepcional en aquellas situaciones en las cuales la medida se encuentre plenamente justificada, encontrándose sujeta a la configuración de las siguientes situaciones:
 - (i) La imposibilidad de sesionar del Consejo Directivo.
 - (ii) La existencia de una situación de emergencia que justifique la actuación de la Presidencia del Consejo Directivo sobre un asunto que corresponde ser conocido por el Consejo Directivo.

⁴ **Artículo 7.- Funciones del Consejo Directivo**

Son funciones del Consejo Directivo, las siguientes:

(...)

2. Ejercer la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte de Uso Público de competencia del OSITRAN;

(...)

⁵ **Artículo 12.- Órgano competente para el ejercicio de la Función Normativa**

La función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones. El Consejo Directivo puede encargar a las Gerencias la preparación de informes o proyectos que estime necesarios para ejercer dicha función, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 del presente Reglamento.”

⁶ **7.3 APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA Y SITUACIONES DE EMERGENCIA**

(...)

7.3.3 El Presidente podrá adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando cuenta de estas en la sesión siguiente del Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán.”

3.3.1. Con relación a la imposibilidad de sesionar del Consejo Directivo del OSITRAN

30. Al respecto, la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo” establece las disposiciones aplicables para el funcionamiento y desarrollo de las sesiones del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el artículo 6 del ROF del OSITRAN.
31. Siendo que, el numeral 6.5.1 de la mencionada Directiva dispone que las sesiones del Consejo Directivo se llevan a cabo previa verificación del quórum de asistencia o participación mínima de tres (3) miembros.
32. Como consecuencia de la renuncia⁷ de dos de los miembros del Consejo Directivo, dicho órgano colegiado no cuenta con el quórum antes señalado para el desarrollo de las sesiones sobre materias de interés relacionadas con sus competencias.
33. En consecuencia, la imposibilidad fáctica para llevar a cabo las sesiones del Consejo Directivo se mantendría hasta que el referido órgano cuente con el número mínimo de miembros que son requeridos para su desarrollo, conforme lo establece el artículo 6 del ROF del OSITRAN, en concordancia con la Directiva antes indicada.

3.3.2. En lo que concierne a la situación de emergencia que motiva la actuación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo en la aprobación del Reglamento materia de análisis

34. Al respecto, de acuerdo con la definición planteada por la Real Academia Española, una emergencia constituye una **situación de peligro** o desastre que requiere una **atención inmediata**.
35. Habiendo dicho ello, corresponde evaluar si la falta de aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. calificaría como una situación de emergencia que justifique la participación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo, a través de la emisión de un pronunciamiento, con la finalidad de otorgar una pronta atención y minimizar los potenciales efectos adversos ante la falta de emisión del pronunciamiento en cuestión.

(i) Identificación de la situación de emergencia

36. Conforme fuera señalado, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. presentó ante este Organismo Regulador una solicitud de aprobación de la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
37. En atención a ello, la Gerencia de Atención al Usuario otorgó el trámite respectivo a la referida solicitud, habiendo culminado en la actualidad con la ejecución de las actividades previas para su aprobación por parte del Consejo Directivo, correspondiendo la emisión del acto resolutivo respectivo.
38. Sin embargo, a la fecha, el Consejo Directivo no puede sesionar por falta de quórum y consecuentemente, emitir la aprobación del referido reglamento, lo cual genera una situación de emergencia para este Organismo Regulador, así como, la incertidumbre en la Entidad Prestadora por la falta de la conclusión del trámite de aprobación del reglamento en mención, sustentada en las siguientes razones:

- La necesidad de Terminal Portuario Paracas S.A. de contar con un Reglamento de Reclamos actualizado con estipulaciones que se encuentren vigentes

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, el 10 de febrero de 2023 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 009-2023-CD-OSITRAN se aprobó la modificación integral del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.

⁷ Efectiva desde el 22.10.2023.

Bajo dicho contexto, es importante indicar que el Reglamento de Reclamos de cada Entidad Prestadora constituye el principal documento que consolida las disposiciones específicas que deben ser observadas para el correcto trámite de los reclamos que fueran presentados por los usuarios, siendo inclusive un medio de consulta en las dependencias de atención al público de las Entidades Prestadoras, así como, en sus respectivos Portales Web.

Es así que, en la medida que el servicio brindado a través de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN es prestado de manera continua e ininterrumpida, se hace relevante la necesidad de las Entidades Prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos con disposiciones actualizadas ante las variaciones o cambios que se hubieran generado con el paso del tiempo, a fin de que dicho documento resulte coherente con los hechos.

En ese sentido, la falta de aprobación del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A. limitaría a dicha Entidad Prestadora, a que no pueda llevar a cabo las acciones administrativas y de coordinación interna en sus dependencias para la adecuación de sus procesos internos (p.e. protocolos, lineamientos, etc.) respecto a la atención de usuarios, específicamente en lo concerniente a la tramitación de reclamos.

➤ La potencial limitación a los derechos a la información y a presentar reclamos de los usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.

El Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público⁸ ha reconocido a los usuarios, los derechos a la información y a la presentación de reclamos, lo cual conlleva a que las Entidades Prestadoras proporcionen a los usuarios, de manera adecuada, veraz, oportuna y detallada, información referida - entre otros aspectos- al procedimiento para la interposición de reclamos, como es, las vías de recepción de reclamos, las materias reclamables, plazos de resolución, órganos resolutivos que participan en el procedimiento, así como los medios impugnatorios que pueden presentar los usuarios.

La entrega de dicha información a los usuarios facilita la obtención de un mayor conocimiento en éstos, siendo que el Reglamento de Reclamos de la Entidad prestadora constituye el documento fundamental que contiene los aspectos más relevantes del procedimiento de reclamo; el cual sirve de directriz para la difusión de información sobre dichos aspectos.

Sin embargo, la finalidad antes señalada no podría ser concretizada en el presente caso, toda vez que, ante la inacción del OSITRAN para la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención de Reclamos, los usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A. (i) no podrían tener conocimiento acerca de los cambios efectuados, y, (ii) podrían ser susceptibles de incurrir en error o confusión en el ejercicio de su derecho a interponer reclamos.

(ii) Determinar la necesidad y la oportunidad de la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y solución de Reclamos presentado por Terminal Portuario Paracas S.A.

39. Habiendo delimitado en las secciones precedentes los alcances de la situación de emergencia que se suscitaría en el presente caso, corresponde que esta Gerencia evalúe la necesidad y la oportunidad de la aprobación de la modificatoria del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A., como una medida urgente a ser adoptada por la Presidencia del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del Ositrán.

⁸ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN.

➤ **Necesidad de la aprobación de la modificación del Reglamento en mención**

40. Al respecto, esta Gerencia considera que resulta necesaria la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y solución de Reclamos presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., a efectos de evitar las consecuencias negativas que se derivarían de los escenarios descritos previamente, esto es, la potencial restricción a la facultad con la que cuenta la Entidad Prestadora para llevar cabo:

- La reorganización de la estructura interna de las funciones de sus dependencias y por ende, efectuar, las acciones administrativas de adecuación de sus procesos internos respecto a la atención de usuarios, específicamente en lo concerniente a la tramitación de reclamos.
- La incorporación de adecuaciones al marco normativo vigente.

41. De otro lado, la aprobación del referido Reglamento propiciaría que los usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A. puedan conocer de manera clara y específica acerca de la variación en su dependencia encargada de resolver los reclamos de los usuarios.

➤ **Información proporcionada por Terminal Portuario Paracas S.A. respecto al proyecto de modificatoria de su Reglamento de Reclamos**

42. Conforme fuera expuesto en la sección “Antecedentes” del presente Informe, mediante Carta PdP GG N° 051/2024⁹ la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. señaló que la aprobación de su solicitud de modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos constituiría una situación con carácter de emergencia, en atención a lo siguiente:

- El cambio de la dependencia responsable de la atención de reclamos se constituye en un aspecto de suma importancia, toda vez que resulta necesario modificar el órgano encargado de resolver los reclamos, a fin de dotar de mayor celeridad y eficiencia la atención y resolución de los mismos, lo que redundaría en beneficio de los usuarios.

En ese sentido, considerando que los usuarios se encuentran facultados a continuar presentando con normalidad -de manera independiente a los cambios internos de la Entidad Prestadora- los reclamos sobre el servicio prestado por Terminal Portuario Paracas S.A., **se requiere que a la brevedad posible se efectúe la aprobación de la modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos para continuar con la emisión de las respectivas resoluciones en respuesta a dichos reclamos y que éstas, sean a su vez remitidas a los usuarios, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.**

43. Como se puede apreciar, lo indicado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. refuerza la necesidad de la aprobación de la solicitud de modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos, en tanto, se trataría de una situación con carácter de emergencia.

➤ **Oportunidad de la aprobación de la propuesta de modificación al Reglamento**

44. El ejercicio adecuado de las funciones que tiene asignada cada entidad de la Administración Pública garantiza la protección del interés público brindando un marco institucional y participativo que asegure el desarrollo de la sociedad.

45. En ese contexto, en el caso de los sectores regulados, las iniciativas o buenas prácticas adoptadas por los administrados deben ser correctamente valoradas, toda vez que, los efectos o consecuencias de su implementación redundará en un gran número de usuarios.

46. Siendo que, ante la reorganización interna de la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., ésta informó de manera diligente acerca de dicha variación, con la finalidad de

⁹ Cabe señalar que dicha información fue remitida en atención al requerimiento efectuado mediante Oficio N° 1286-2024-GAU-OSITRAN, a efectos de que la Entidad Prestadora en cuestión indique si la aprobación de la modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos constituye una situación de emergencia que requiera la avocación de la Presidencia Ejecutiva.

que los cambios propuestos sean aprobados, de manera que se pueda continuar con el trámite de los reclamos que hubieran sido presentados, y, que sea la Subgerencia Comercial la encargada de emitir y suscribir los pronunciamientos en cada caso en concreto.

47. Asimismo, en el caso de las modificaciones adicionales al Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., éstas corresponden a adecuaciones a la normativa vigente o mejoras en la redacción a fin facilitar el entendimiento de los usuarios.
48. En virtud a lo anteriormente expuesto, y atendiendo a la imposibilidad fáctica para sesionar del Consejo Directivo, y la situación de emergencia identificada en el presente informe, esta Gerencia estima necesario someter a consideración de la Presidencia del Consejo Directivo, la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., la misma que cuenta con la opinión favorable de esta Gerencia; en el marco de lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del Ositrán, así como en la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo”.

IV. CONCLUSIONES

49. El artículo 12° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN dispone que, constituye una obligación de las Entidades Prestadoras, el contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, el cual deberá contemplar el contenido mínimo regulado en el referido artículo.
50. En atención a ello, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó a este Organismo Regulador, la aprobación de la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y solución de Reclamos sustentada en los cambios efectuados en su organización; habiéndose ejecutado las actividades señaladas en el Procedimiento E5.03.01 “*Aprobación de Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras*”, correspondiente al Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos denominado *E5 – Gestión Normativa*.
51. De la revisión efectuada a la última versión actualizada del proyecto de reglamento en mención, esta Gerencia opina favorablemente respecto al contenido del referido proyecto, el cual se encuentra acorde con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento de Reclamos del Ositrán, correspondiendo su aprobación por parte del Consejo Directivo, en ejercicio de su función normativa, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 7° y 12° del ROF del OSITRAN.
52. Sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado; motivo por el cual, el Reglamento en mención no puede ser sometido materialmente para la aprobación del Consejo Directivo.
53. Dicha imposibilidad genera una situación de emergencia para este Organismo Regulador, así como incertidumbre en la Entidad Prestadora por la falta de conclusión del trámite de aprobación del reglamento en mención, sustentada en las siguientes razones: (i) la potencial limitación a la emisión de “actos resolutivos” de la dependencia responsable de la atención de los reclamos de los usuarios, y (ii) la eventual afectación a los derechos a la información y a la presentación de reclamos de los usuarios.
54. Por lo que, la aprobación del Reglamento en mención resulta necesaria a fin de evitar los potenciales efectos negativos que se derivarían de las situaciones anteriormente indicadas, y propiciaría que los usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A. puedan conocer de manera clara y específica los aspectos más relevantes del procedimiento de reclamo (dependencia de la entidad prestadora encargada de atender sus reclamos, entre otros), conforme a sus obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, así como en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

55. En consecuencia, resulta necesario que la Presidencia Ejecutiva adopte medidas de emergencia sobre la aprobación del reglamento antes señalado, dando cuenta sobre dichas medidas en la sesión siguiente del Consejo Directivo, de acuerdo al numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, al haberse configurado (i) la imposibilidad fáctica de sesionar del Consejo Directivo, así como (ii) la situación de emergencia generada como consecuencia de la eventual falta de aprobación del reglamento en cuestión.

V. RECOMENDACIÓN

56. Se recomienda a la Gerencia General poner en consideración de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, así como el proyecto de Resolución de Presidencia, y el Resumen Ejecutivo respectivo, a efectos que, se adopten las medidas de emergencia para la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por Terminal Portuario Paracas S.A.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado por:

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario
Gerencia de Atención al Usuario

Visado por:

DANNA ROJAS REGALADO

Especialista Legal
Gerencia de Atención al Usuario

Elaborado por: Danna Rojas
NT: 2024151505