



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 018- 2017-CD-OSITRAN

Lima, 02 de agosto de 2017

### VISTOS:

El Informe N° 009 -2017-GAU-OSITRAN, del 10 de mayo de 2017, que contiene la evaluación de la versión final del Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas- Nueva Reforma presentado por Concesionaria Puerto Amazonas S.A.;

### CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN 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. de la Ley N° 27332, señala que los reguladores, entre ellos el OSITRAN, 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, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículo 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, mediante Carta N° 0046-2017-GG-COPAM del 24 de enero de 2017, la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A., remitió el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma;

Que, mediante Resolución N° 001 -2017-GAU-OSITRAN del 31 de enero de 2017, emitida por la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN se aprobó la difusión del Proyecto de Reglamento presentado por empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A. y se autorizó la publicación del citado proyecto en el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de la resolución, para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones. Sin embargo, no se recibieron comentarios ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, mediante Oficio N° 014-2017-GAU del 16 de marzo de 2017, la Gerencia de Atención al Usuario puso en conocimiento de Concesionaria Puerto Amazonas S.A. las observaciones efectuadas por dicha gerencia, otorgando un plazo de diez (10) días hábiles a fin que se efectuara la subsanación correspondiente;

Que, mediante Carta N° 0192-2017-GG-COPAM del 31 de marzo de 2017, Concesionaria Puerto Amazonas S.A. presentó ante la Gerencia de Atención al Usuario el nuevo Proyecto de Reglamento de Atención de



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma, luego de efectuar la subsanación requerida por la Gerencia de Atención al Usuario;

Que, mediante Memorando N° 797-2017-GSF-OSITRAN del 26 de abril de 2017, la Jefatura de Contratos Portuarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN remitió a la Gerencia de Atención al Usuario sus observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma;

Que, mediante Oficio N° 042-2017-GAU-OSITRAN, de fecha 24 de abril de 2017, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó la subsanación de los artículos 7 y 16 del Proyecto de Reglamento, lo cual fue atendido por la Entidad Prestadora mediante Carta N° 0252-2017-GG-COPAM, del 27 de abril de 2017;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2. del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el informe de vistos, a través del cual la Gerencia de Atención al Usuario analizó el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma y verificó que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Por lo expuesto, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su sesión N° 615-2017-CD-OSITRAN de fecha 02 de agosto de 2017;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma", sobre la base del Informe N° 009-2017-GAU-OSITRAN.

**Artículo 2.-** Disponer la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)) y se realicen las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano.


**Artículo 3.-** Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente resolución, así como el Informe N° 009-2017-GAU-OSITRAN a la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A.

**Artículo 4.-** Disponer que la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A. difunda en su página web el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma, a partir del día siguiente de la fecha en la que OSITRAN haya efectuado la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese

  
**ROSA VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidenta del Consejo Directivo

Reg. Sal. CD N° 27771-17

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

**REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA**

**CAPÍTULO I**

**DEFINICIONES, OBJETIVO, FINALIDAD Y BASE LEGAL**

**Artículo 1º: Definiciones**


Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento (en adelante, simplemente "el Reglamento") tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, publicada en el Diario "El Peruano" el 06 de junio de 2011 (en adelante, el Reglamento General).

En caso que algún término no se encuentre definido en este Reglamento ni en el Reglamento General, se aplicarán las definiciones contenidas en el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (REMA). En su defecto, el término tendrá el significado que se le asigne conforme a las leyes aplicables en la Republica del Perú y, el significado que se le dé al mismo, en razón de su función y uso.

En tal sentido, los siguientes términos utilizados en este Reglamento, tendrán el significado que se detalla a continuación:

- 1.1 **TPY - NR:** Es el nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas – Nueva Reforma, entregado en Concesión a la Concesionaria Puerto Amazonas S.A. (COPAM)
- 1.2 **CPDC:** Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 1.3 **Días:** siempre que no se exprese lo contrario, toda referencia al término "días", se entenderá como días hábiles.
- 1.4 **Entidad Prestadora:** Es la empresa Concesionaria Puerto Amazonas S.A. (COPAM), sociedad concesionaria del nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas y titular del derecho de explotación y aprovechamiento económico de los bienes que forman parte de dicho Terminal que le fue entregado en concesión por el Estado Peruano bajo el Contrato de Concesión suscrito el 31 de mayo de 2011.
- 1.5 **INDECOPI:** Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- 1.6 **LPAG:** Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444 y sus modificatorias.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 1   15
--------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>


- 1.7 **Reclamo:** Es la solicitud interpuesta por un usuario, para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio que preste la Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia de OSITRAN.
- 1.8 **Reglamento:** se refiere a este reglamento.
- 1.9 **Reglamento General:** Es el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN.
- 1.10 **REMA:** "Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público" Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CDOSITRAN, con sus modificatorias.
- 1.11 **Servicios:** se refiere a aquellos servicios públicos prestados en el TPY - NR, sea por la propia Entidad Prestadora o a través de terceros.
- 1.12 **Tribunal de OSITRAN:** se refiere al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- 1.13 **Usuario:** es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura del TPY - NR calidad de:
- 1.13.1 **Usuario Final:** es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o por un Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final, entre otros, a los pasajeros y los dueños de la carga, así como los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
- 1.13.2 **Usuario Intermedio:** es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de prestador de servicio de transporte de uso público o vinculado a dicha actividad, y en general cualquier empresa que utiliza dicha infraestructura para brindar servicios a terceros.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuye en el Reglamento General.

#### Artículo 2°: Objetivo

El Reglamento tiene por objetivo establecer las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias, y que deberán seguir la Entidad Prestadora, los Usuarios Finales y Usuarios Intermedios a fin de presentar sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de la Entidad Prestadora.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	P á g i n a 2   15
-----------------	-----------------	----------------	--------------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

### Artículo 3º: Base Legal

Se considerarán las siguientes normas listadas y sus modificatoria o normas que las sustituyen:

- Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y sus modificatorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor. CPDC
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005- CD/OSITRAN.
- Ley No. 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional y su modificatoria aprobada por Decreto Legislativo No. 1022.
- Decreto Supremo No.003-2004-MTC, Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional y sus modificatorias

### Artículo 4º: Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria en el TPY - NR, cuya administración y operación ha sido otorgada en concesión a la Entidad Prestadora.

El presente Reglamento deberá ser aplicado de forma obligatoria a los procedimientos de reclamos interpuestos por los usuarios ante la Entidad Prestadora en las materias que son de su exclusiva competencia, conforme a lo establecido en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del Reglamento General.


Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

## CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 5º: Competencia y materia de los Reclamos

COPAM, en su calidad de Entidad Prestadora será la entidad competente para resolver los reclamos generados como consecuencia de los problemas originados en la prestación de los

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 3   15
--------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

servicios dentro del TPY - NR, los cuales constituyen los reclamos materia del presente Reglamento y se detallan a continuación:


- (a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y cobro de los servicios brindados en la infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 66.2 del Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado por la Ley N° 29571 (antes artículo 14° del Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor).
- (b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios a cargo de la Entidad Prestadora.
- (c) Los reclamos de usuarios relacionados con pérdidas o daños en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.
- (d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
- (e) Los reclamos de usuarios relacionados a defectos en la información proporcionada por la Entidad Prestadora, respecto de las tarifas o condiciones de los Servicios.
- (f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público, así como al acceso o limitación a los servicios que brinda la Entidad Prestadora.
- (g) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.

**Artículo 6°: Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios**

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los siguientes principios:

- a) **Principio de Buena Fe en los procedimientos.-** Los actos dentro del procedimiento de reclamación, se efectuarán guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe. Ninguna actuación en el procedimiento de reclamación puede realizarse de modo tal que ampare alguna conducta contra la buena fe procesal.
- b) **Principio de Celeridad.-** Las reclamaciones de los usuarios deberán ser atendidos y solucionados de manera oportuna y en el menor tiempo posible. En caso que el reclamo no sea resuelto por la Entidad Prestadora dentro del plazo fijado, se aplica el silencio administrativo positivo y se da la razón al reclamante.
- c) **Principio de Eliminación de Exigencias Costosas.-** La Entidad Prestadora no podrá exigir la presentación de documentos que contengan información que posea o deba poseer, por haber sido generada en cumplimiento de sus funciones.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 4   15
--------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

- d) **Principio de Igualdad de Trato y No Discriminación** - Se garantiza la igualdad de trato ante las instancias correspondientes, sin discriminación por razones de raza, sexo, religión, nacionalidad, origen social, discapacidad, edad, orientación sexual o nivel educativo.
- e) **Principio de Presunción de Veracidad**:- Se presume que los documentos exhibidos y/o presentados responden a la verdad de los hechos que afirman. Sin embargo, la Entidad Prestadora se reserva el derecho de comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normatividad.
- f) **Principio de Primacía de la Realidad**.- En aplicación del presente Reglamento, se determinará la verdadera naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a las situaciones y relaciones económicas que efectivamente se pretendan, desarrollen, realicen o establezcan. La forma de los actos jurídicos utilizados no enerva el análisis que la Entidad Prestadora pueda realizar sobre la verdadera naturaleza y propósito de las conductas que subyacen a los actos jurídicos que las expresan.

Los errores u omisiones de carácter no sustancial sino formal, siempre que no afecte el debido procedimiento, que fueren advertidos por la Entidad Prestadora serán encausados de oficio.


- g) **Principio de Oportunidad**.- Los plazos para el cumplimiento de los procedimientos y la ejecución de resoluciones, no establecidos en el presente Reglamento deben ser razonables y no deben constituirse en maniobras dilatorias.
- h) **Principio de Responsabilidad**.- La Entidad Prestadora es responsable de los actos procesales que se ejecuten en la tramitación de los reclamos presentados por los usuarios.
- i) **Principio de Transparencia**.- Toda decisión de la Entidad Prestadora deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocidos y predecibles, siendo sus decisiones debidamente motivadas. Las reclamaciones de los usuarios deberán ser atendidas y solucionadas, garantizando el acceso de estos al expediente y a la información sobre el procedimiento, en cualquier etapa del mismo.

Además de los principios antes mencionados se aplicarán los principios generales establecidos en el Artículo IV de la LPAG, así como los artículos 2 y 64 del CPCD, normas afines o modificatorias, para aquellos reclamos de usuarios que se encuentren bajo la protección de este código.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

#### Artículo 7°: Partes del procedimiento. Poderes

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 5   15
--------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

Son parte en el procedimiento:

- Ante la entidad prestadora, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios.
- Ante OSITRAN, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios; y las Entidades Prestadoras, en los términos definidos en este Reglamento y que cumplan con lo establecido en el artículo 52 de la LPAG.

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una 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 ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

Se consideran terceros coadyuvantes a aquellas personas que no teniendo las calidades de los párrafos anteriores, desean colaborar en el procedimiento, suministrando información útil al órgano resolutorio del OSITRAN. 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.

El usuario podrá designar un representante con poderes suficientes para interponer y tramitar su reclamo. En caso el usuario actúe mediante un representante, aquél deberá presentar copia del referido poder otorgado mediante carta poder simple.

En caso el usuario requiera desistirse, allanarse, conciliar, transigir y/o someterse a arbitraje como consecuencia de cualquiera de los procedimientos regulados por el Reglamento, el usuario deberá presentar poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante el fedatario de OSITRAN o ante notario público.

#### **Artículo 8: Derechos y gastos del procedimiento**


Los reclamos y los recursos presentados y/o interpuestos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y en consecuencia, no están sujetos a la realización de ningún pago.

En caso el reclamo interpuesto estuviese relacionado con la facturación por algún servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago.

No obstante, en el caso que el reclamo involucrase la suspensión del cobro de una contraprestación por parte del usuario, éste se encontrará obligado a pagar los intereses

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 6   15
-----------------	-----------------	----------------	---------------



	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

moratorios devengados desde la presentación de su reclamo, si el mismo fuese declarado infundado, improcedente o inadmisibles mediante resolución firme que agote la vía administrativa.

**Artículo 9º: Acceso al expediente y expedición de copias**

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

Asimismo, el usuario puede solicitar que se le expida copia fotostática simple de los documentos que forman parte del expediente del reclamo. La Entidad Prestadora expedirá las copias previo pago del costo de las mismas por parte del usuario.

**Artículo 10º: Difusión**

La Entidad Prestadora dará a conocer a sus usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora ubicados en el Terminal Portuario, línea telefónica de atención al cliente, así como en su página web. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que esta última entidad proceda a resolver en segunda instancia.

Asimismo, la Entidad Prestadora informará por los medios señalados en el párrafo anterior:

- La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los reclamos.
- La obligación de los usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del reclamo al momento de la interposición del mismo.
- El lugar donde recabar el texto completo del reglamento y la dirección electrónica de dónde bajarlo.
- El número telefónico para asesoría y consulta sobre el modo de presentar los reclamos.


Es obligación de la Entidad Prestadora entregar el cargo correspondiente a la presentación del Reclamo como de los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan.

**Artículo 11º: Plazos**

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos hagan referencia a días, se entiende que estos son días hábiles conforme a lo dispuesto por la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme a lo dispuesto en el artículo 135 de la LPAG.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 7   15
-----------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

### CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCION DE RECLAMOS

#### Artículo 12°: Mesa de Partes

El Terminal Portuario cuenta con un área de Recepción Documentaria (en adelante e indistintamente, la "Recepción") ubicada en la planta alta del edificio de administración del TPY-NR.

Los usuarios podrán presentar sus reclamos en la Recepción en el siguiente horario de atención, horario en el cual se garantiza la recepción correlativa y registro respectivo:

#### Horario de atención

De lunes a viernes de 08h00 a 17h00 y los sábados de 08h00 a 13h30.

Los reclamos podrán ser presentados a través de los formatos que se encuentran a su disposición: (i) en la Recepción del TPY -NR, y (ii) en la página web de la Entidad Prestadora [www.copam.com.pe](http://www.copam.com.pe)

#### Artículo 13°: Presentación de Reclamos

Además de la presentación en la Recepción del TPY -NR, los reclamos también podrán ser interpuestos: (i) por medio del Libro de Reclamaciones que se encuentra en el TPY – NR; (ii) por correo electrónico ([servicioclientes@copam.com.pe](mailto:servicioclientes@copam.com.pe)), (iii) por teléfono (0511 5002670), y/o (iv) mediante la página web de COPAM. Los datos que faciliten la interposición de reclamos mediante estos medios alternativos estarán debidamente consignados en la página web de COPAM.


Recibido el reclamo, la Entidad Prestadora entregará al usuario, una constancia de recepción como un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo o cualquier otro medio que garantice al usuario la debida recepción de su reclamo.

Los reclamos podrán interponerse dentro de un plazo de sesenta (60) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia. Salvo que la ley disponga lo contrario, los Reclamos no requerirán de la firma de abogado. En todos los casos, el usuario debe cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 16° de este Reglamento.

El usuario acompañará una copia simple de su reclamo en calidad de cargo, la misma que será sellada por la Entidad Prestadora, con la indicación del día y hora de su presentación, el número de registro de su reclamo y el nombre del representante de la Entidad Prestadora que lo recibió.

Cabe indicar que el reclamante podrá solicitar Audiencia para Informe Oral al momento de interponer su escrito de reclamo, debiendo la Entidad Prestadora notificar su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 8   15
-----------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

En caso se conceda, la citación para la audiencia oral deberá ser notificada al usuario, con una antelación no menor de tres (03) días.

**Artículo 14°: Registro de Reclamos y Controversias**

La Entidad Prestadora llevará un registro, físico y virtual, de reclamos y controversias, en el cual se enumerarán de manera correlativa los reclamos y controversias y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido y la fecha de la resolución del mismo.

La Entidad Prestadora conservará los expedientes correspondientes a reclamos formulados por los Usuarios por un plazo no inferior a cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento. En caso que OSITRAN solicite la remisión de dichos expedientes, la Entidad Prestadora deberá cumplir con dicho requerimiento dentro de un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en que la referida solicitud es recibida.

La Entidad Prestadora está obligada a mostrar los registros físicos cuando OSITRAN se lo requiera, incluso en el mismo momento del pedido si es que se trata de una acción de supervisión.

**Artículo 15°: Dependencia Resolutiva**

La Jefatura de Operaciones es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia. Igualmente, en el caso que el usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será también la Jefatura de Operaciones.

Si el usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN.

Si el usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de la Entidad Prestadora emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en este Reglamento y el Reglamento General.


**Artículo 16°: Requisitos para la presentación de los Reclamos**

Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo 13° del presente Reglamento, el reclamo por escrito, será dirigido a la Jefatura de Operaciones y se presentará en la Mesa de Partes del Puerto.

Tal reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:

1. La instancia u órgano resolutivo al que va dirigido el reclamo.
2. Nombre y domicilio del reclamado.
3. La indicación de la pretensión solicitada
4. Identificación del usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carne de Extranjería o Pasaporte -sólo para

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 9   15
-----------------	-----------------	----------------	---------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

ciudadanos extranjeros- y el domicilio del reclamante al que se harán llegar las notificaciones.

5. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado (si lo hubiere).
6. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone el reclamo.
7. Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y derecho.
8. Lugar, fecha y firma o huella digital del usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
9. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.
10. Copia simple del documento que acredite la representación.
11. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo.
12. Si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto no impugnado según liquidación efectuada por la entidad prestadora.

Todo escrito y los anexos que lo acompañen deberán ser presentados con tantas copias como partes interesadas deban ser notificadas. Adicionalmente, el reclamante presentará una copia, en calidad de cargo, la que deberá ser sellada por la Entidad Prestadora con la indicación del día y hora de su presentación.

**Artículo 17°: Subsanación de errores u omisiones en los Reclamos**

En los casos en que los reclamos carezcan de algunos de los requisitos previstos en el Artículo anterior, la Mesa de Partes anotará la observación en el cargo del reclamo presentado, a fin de que el reclamante proceda a subsanar el error u la omisión en un plazo máximo de dos (2) días.


Si el reclamante no cumpliera con subsanar dentro del plazo antes señalado, se tendrá por no presentado el reclamo y no se le asignará número de trámite, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que hubiese entregado. Puede ser objeto de queja la decisión de no tener por presentado el reclamo.

**Artículo 18°: Improcedencia del reclamo**

La Entidad Prestadora, declarará improcedente los reclamos en los casos siguientes:

1. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo.
2. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma.
3. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
4. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 10   15
-----------------	-----------------	----------------	----------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

5. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo previsto en el Artículo 13° de este Reglamento.
6. Cuando el reclamo interpuesto no se encuentre en la enumeración contenida en el Artículo 5° de este Reglamento.

**Artículo 19°: Plazo máximo de resolución de Reclamos.**

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionado inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias.

La Entidad Prestadora resolverá los reclamos de los usuarios en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la presentación de los reclamos o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados conforme al Artículo 17° de este Reglamento.

Este plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Las resoluciones expedidas por la Entidad Prestadora deben ser fundamentadas y suscritas por la Jefatura de Operaciones de la Entidad Prestadora, con indicación y valoración expresa de cada uno de los medios probatorios actuados que sustentan su decisión y de las normas legales aplicables al caso. Adicionalmente deberá consignar el derecho del Usuario a impugnar la decisión adoptada, así como el plazo para ejercer su derecho.

En caso que la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta en el plazo máximo antes señalado, se aplicará el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

La Entidad Prestadora tendrá un plazo máximo de tres (3) días contados desde su notificación para cumplir con lo establecido en la carta de respuesta.

**CAPÍTULO IV: MEDIOS IMPUGNATORIOS**

**Artículo 20°: Recursos**


Los recursos contra la resolución que pone fin a la primera instancia pueden ser:

- (a) Recurso de Reconsideración y,
- (b) Recurso de Apelación.

**Artículo 21°: Recurso de Reconsideración**

Se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora, ante la Jefatura de Operaciones, debiendo necesariamente sustentarse en nueva prueba y en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución que se impugna.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 11   15
-----------------	-----------------	----------------	----------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación por parte del Usuario. La Entidad Prestadora se pronunciará en un plazo máximo de veinte (20) días contados desde la presentación del Recurso de Reconsideración.

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

**Artículo 22°: Recurso de Apelación**

El Recurso de Apelación se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el Recurso de Reconsideración. Se interpone ante la Jefatura de Operaciones en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

La Entidad Prestadora elevará el expediente correspondiente, debidamente foliado al Tribunal de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación. Asimismo, dado que OSITRAN no le correrá posterior traslado, la Entidad Prestadora deberá adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación interpuesta.

**Artículo 23°: Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios**

Es requisito de admisibilidad de los Recursos de Reconsideración o de Apelación que éstos sean interpuestos dentro del plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los referidos medios impugnatorios, los siguientes:

- (a) Que se interpongan contra los actos a que se refiere el Numeral 206.2 del Artículo 206° de la LPAG;
- (b) Que se dirijan ante la Jefatura de Operaciones como órgano competente para concederlas o denegarlas, según los artículos precedentes;
- (c) Que se recaude nueva prueba en el caso del Recurso de Reconsideración; y,
- (d) Que se fundamenten debidamente.

**Artículo 24°: Evaluación de los Requisitos de Admisibilidad y Procedencia de la Reconsideración**

La evaluación de los requisitos de admisibilidad y procedencia de la reconsideración será realizada por la Entidad Prestadora conforme a lo estipulado en los Artículos pertinentes.

**Artículo 25°: Queja**

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario podrá interponer una queja ante el Tribunal de OSITRAN, por defectos de tramitación del expediente, y en especial cuando:

- (a) Haya infracción a los plazos establecidos en este Reglamento que supongan una paralización o retraso del procedimiento;
- (b) La Entidad Prestadora deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración; y

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 12   15
-----------------	-----------------	----------------	----------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

(c) Se concedan los recursos de reconsideración y/o apelación 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 Entidad Prestadora, ésta deberá remitirla inmediatamente al Tribunal de OSITRAN dentro de los plazos previstos en la LPAG.

**Artículo 26º: Notificaciones**

La Entidad Prestadora establecerá un sistema de notificaciones de las cartas de respuesta o resoluciones que expida a través de un servicio de mensajería apropiado que verifique su entrega. Las notificaciones podrán ser realizadas mediante carta o correo electrónico, en caso así lo haya autorizado el reclamante conforme a lo dispuesto en el Numeral 20.4 del Artículo 20 de la LPAG.

En los casos en que el reclamante haya consignado un domicilio en el extranjero, la Entidad Prestadora podrá realizar la notificación mediante correo electrónico.

Las cartas de respuesta o resoluciones deben ser notificadas en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) días contados desde la fecha de expedición:

- a) A la dirección que el reclamante hubiere señalado expresamente en el escrito de su reclamo o aquel nuevo domicilio cuya variación haya sido debidamente comunicada a la Entidad Prestadora; o
- b) A la cuenta de correo electrónico consignado en el reclamo, y que el reclamante hubiese expresamente autorizado como medio de notificación, que para fines administrativos será considerado como su domicilio.


En los casos de notificación al domicilio del reclamante, los cargos de recepción deberán consignar los siguientes datos:

- a) El número de carta de respuesta notificada.
- b) El domicilio en el que la carta de respuesta fue notificada.
- c) La fecha de entrega.
- d) El nombre, número de documento de identidad y firma de la persona que recibe la notificación.

En los casos en que una persona distinta al reclamante recibe la carta de respuesta, el servicio de mensajería consignará la relación que esta persona tiene con el reclamante.

En el caso de que el servicio de mensajería no encontrase a ninguna persona en el domicilio señalado por el reclamante, regresará el día útil siguiente. Si en dicha fecha volviese a suceder lo mismo, el servicio de mensajería dejará la notificación bajo la puerta, y consignará tal hecho en el cargo de notificación.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 13   15
-----------------	-----------------	----------------	----------------

	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

En aquellos casos en los que el domicilio consignado en el reclamo no exista o no fuese posible para el servicio de mensajería encontrarlo, la Entidad Prestadora deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del reclamante.

Si se verificase que la notificación no puede ser realizada en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse algunas de las circunstancias descritas en el Numeral 23.1.2 del Artículo 23 de la LPAG, la Entidad Prestadora deberá proceder a realizar la notificación mediante publicación.

Cuando por solicitud expresa del reclamante, éste requiera a la Entidad Prestadora, de manera adicional a la notificación mediante correo electrónico que ya se hubiese realizado, el envío mediante carta de la resolución que resolvió el reclamo interpuesto, se deberá adjuntar una (01) copia del correo electrónico remitido.

#### **Artículo 27°: Conciliación**

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y la Entidad Prestadora podrán conciliar sus conflictos de intereses, siempre y cuando: (i) las partes estén de acuerdo, (ii) se trate de derechos disponibles y no exista interés público alguno declarado así por el Cuerpo Colegiado de OSITRAN, y (iii) OSITRAN no haya expedido resolución en segunda instancia.

Iniciada la etapa de conciliación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días, plazo en que se podrá llegar a un acuerdo con el USUARIO, para cuyo efecto se levantara el Acta respectiva.

#### **Artículo 28°: Cumplimiento de Resoluciones**

Las resoluciones de la Entidad Prestadora serán cumplidas por esta dentro del plazo que establezca en dicho documento, el cual de manera ordinaria no deberá exceder los tres (03) días contados a partir de la fecha de su notificación.

De forma extraordinaria se podrá conceder un plazo de quince (15) días si hay una causa objetiva y motivada para ello y no se cause ningún perjuicio innecesario al usuario. Asimismo, la Entidad Prestadora cumplirá lo ordenado en las resoluciones emitidas por el Tribunal dentro del plazo de siete (07) días contados a partir del día siguiente de la notificación, o en el plazo que se fije en la resolución debidamente motivada.


#### **Artículo 29°: Rectificación y Aclaración de Resoluciones**

Antes de quedar firmes, los usuarios podrán solicitar la aclaración de una resolución respecto de algún punto donde pueda existir duda de su interpretación o contenido.

Asimismo, cuando se aprecie un error material o aritmético los usuarios podrán solicitar la rectificación de la resolución, en cualquier momento del procedimiento.

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	Página 14   15
-----------------	-----------------	----------------	----------------



 <b>COPAM</b> <small>Concesionario Puerto Amazonas S.A.</small>	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE  RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE  CONTROVERSIAS  DEL NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE  YURIMAGUAS – NUEVA REFORMA</b>	<b>CÓDIGO:</b> RARYSC-TPY - 003
		<b>Fecha de Aprobación:</b>

La aclaración podrá ser declarada de oficio o a pedido de parte y no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

**CAPÍTULO V: VIGENCIA**

**Artículo 30º: Vigencia**

Este Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página web de la Entidad Prestadora y podrá ser modificado y/o ampliado por ella, previa autorización de OSITRAN.

**Artículo 31º: Aplicación supletoria**

En todo lo no previsto en el presente reglamento, será de aplicación el Reglamento General.  
\*\*\*\*\*

Revisado por	Autorizado por:	Versión: 03	P á g i n a 15   15
-----------------	-----------------	----------------	---------------------