

AÑO DE LA  
INTEGRACIÓN  
NACIONAL Y EL  
RECONOCIMIENTO  
DE NUESTRA DIVERSIDAD

**El Peruano**  
DIARIO OFICIAL

FUNDADO  
EN 1825 POR  
EL LIBERTADOR  
SIMÓN BOLÍVAR

jueves 5 de enero de 2012



**REGLAMENTO DE  
USUARIOS DE TERMINALES  
AEROPORTUARIOS Y  
PORTUARIOS**

RESOLUCIÓN N° 074-2011-CD-OSITRAN

**NORMAS LEGALES**

SEPARATA ESPECIAL



**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
Nº 074-2011-CD-OSITRAN**

Lima, 29 de diciembre del 2011

VISTOS:

El Informe Nº 037-11-RRII-OSITRAN de fecha 14 de diciembre del 2011, el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN, así como su Exposición de Motivos; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúen las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, garantizando la eficiencia en la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley antes citada establece que es potestad exclusiva del OSITRAN dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos establece que dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, los Organismos Reguladores ejercen, entre otras, 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 2 del Reglamento de la Ley Nº 27332, aprobado por Decreto Supremo Nº 042-2005-PCM, prescribe que la función normativa general de los Organismos Reguladores es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo respectivo;

Que, el artículo 22 del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por el Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM y modificado por los Decretos Supremos Nº 057-2006-PCM y 046-2007-PCM, señala que la función normativa permite al OSITRAN dictar de manera exclusiva, dentro de su ámbito de competencia, reglamentos autónomos, normas que regulen los procedimientos a su cargo y otras normas de carácter general aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones;

Que, el artículo 24 de la norma precedente precisa que en ejercicio de la función normativa pueden dictarse disposiciones de carácter general sobre requisitos de obligatoriedad de provisión y suministro de información a los usuarios; así como los que sean necesarios de acuerdo a las funciones encargadas al OSITRAN según el presente Reglamento y demás normas pertinentes;

Que, el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley Nº 29158, señala que los Organismos Reguladores defienden el interés de los Usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley;

Que, el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, establece que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado, velando además, en particular, por la salud y la seguridad de la población;

Que, por su parte, el artículo 63 de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que la protección al usuario de los servicios públicos

bajo la competencia de los Organismos Reguladores a que hace referencia la Ley Nº 27332, se rige por las disposiciones de dicho código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador;

Que, el artículo 26 del Reglamento General de OSITRAN establece que constituye requisito para la aprobación de normas de alcance general que el proyecto normativo sea publicado en el Diario Oficial "El Peruano" o en algún otro medio que garantice su debida difusión, con el fin que los interesados puedan hacer uso de su derecho a formular comentarios y sugerencias, y así también, la realización de una audiencia pública en la que se reciban los comentarios verbales de los participantes;

Que para el ejercicio de la función normativa del OSITRAN debe observarse el "Reglamento que establece disposiciones relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de Carácter General", aprobado mediante Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS;

Que, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución Nº 023-2011-CD-OSITRAN, con fecha 04 de julio de 2011, se publicó el Proyecto del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, concediendo un plazo de quince (15) días calendarios para que las Entidades Prestadoras y demás legítimos interesados; formulen sus observaciones y comentarios al referido Proyecto;

Que, con fecha 26 de julio del 2011 se realizó la Audiencia Pública con la participación de los interesados;

Que, habiendo transcurrido en exceso el citado plazo, y luego de haber evaluado las observaciones y comentarios presentados por los interesados; el Consejo Directivo de conformidad con lo establecido en el literal a), del artículo 12 de la Ley Nº 26917, con el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Nº 27332 y con el artículo Nº 22 del REGO; y estando a lo acordado en su Sesión Nº 405 de fecha 21 de diciembre de 2011;

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, que forma parte integrante de la presente Resolución y que entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo Segundo.-** Autorizar al Presidente del Consejo Directivo de OSITRAN a publicar la presente Resolución.

**Artículo Tercero.-** Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales difunda en la página web del OSITRAN, el contenido del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, su exposición de motivos y la matriz de análisis de los comentarios presentados por los legítimos interesados.

Regístrate, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE  
Presidente del Consejo Directivo

**REGLAMENTO DE USUARIOS DE TERMINALES  
AEROPORTUARIOS Y PORTUARIOS**

**ÍNDICE**

**TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

**TÍTULO II DE LOS DERECHOS Y  
OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS  
Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS**

- |              |   |
|--------------|---|
| Capítulo I   | : Derechos del Usuario  |
| Capítulo II  | : Obligaciones del Usuario  |
| Capítulo III | : Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios     |
| Capítulo IV  | : Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios |

**TITULO III DE LOS SERVICIOS AL USUARIO**

- Capítulo I : Disposiciones Comunes  
 Capítulo II : Servicios al Usuario Portuario  
 Capítulo III : Servicios al Usuario Aeroportuario  
 Capítulo IV : De la suspensión de los servicios

**TITULO IV DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES**

- Capítulo I : Procedimiento de Reclamos  
 Capítulo II : Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias  
 Capítulo III : Procedimiento de denuncia  
 Capítulo IV : Régimen de Sanciones

**DISPOSICIÓN FINAL****GLOSARIO****TÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****Artículo 1.- Objeto**

De conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la LOPE y el artículo 22 del REGO, aprobado por Decreto Supremo 044-2006-PCM, el presente Reglamento tiene como objeto desarrollar los derechos y obligaciones de los USUARIOS, que hacen uso de de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentran bajo el ámbito de competencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), así como de las Entidades Prestadoras.

**Artículo 2.- Alcances**

El presente Reglamento será aplicable en cada uno de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados y supervisados dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN, de conformidad con los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.

Asimismo, será de obligatoria observancia para las Entidades Prestadoras y los Usuarios finales o intermedios de la mencionada ITUP.

No se aplica a las relaciones entre usuarios intermedios o entre estos y usuarios finales, las mismas que se regulan por el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda.

Tampoco es aplicable a las relaciones de acceso a la ITUP aeroportuaria y portuaria, la cual se regulará por el Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN, el Reglamento de Acceso de la respectiva Entidad Prestadora, así como por los Contratos o Mandatos de Acceso correspondientes.

**Artículo 3.- Definiciones**

- 1) Consejo de Usuarios.-** Son órganos consultivos adscritos a la Presidencia o la Gerencia General del OSITRAN, creados para fomentar la participación de los agentes interesados en las actividades de supervisión y regulación de la ITUP aeroportuaria y portuaria, que se constituyen en órganos representativos de los usuarios, de conformidad al Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores.
- 2) Denuncia:** Toda comunicación formulada, en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados referidos al incumplimiento de obligaciones fiscalizables por el OSITRAN.
- 3) Entidad Prestadora.-** Empresa Concesionaria o Empresa Pública que tiene la titularidad legal para realizar actividades de explotación de ITUP aeroportuaria o portuaria.  
 Para efectos del ejercicio de las funciones de supervisión de OSITRAN, se considerará también como Entidad Prestadora a aquella que realiza

actividades de explotación total o parcial de dicha ITUP, en calidad de Operador Principal.

- 4) Usuario.-** Son los usuarios intermedios o finales.
- 5) Usuario final.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la ITUP, que para el caso del presente reglamento, es la aeroportuaria o portuaria.
- 6) Usuario intermedio.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad. Para el caso del presente reglamento, está referida a la utilización de ITUP aeroportuaria o portuaria

En anexo se incorporan definiciones adicionales para la debida interpretación del presente reglamento.

**Artículo 4.- Marco Normativo aplicable**

En caso de duda respecto a la interpretación y alcance de lo dispuesto en el presente Reglamento se deberá recurrir a los Contratos de Concesión, anexos, documentos que lo integran, adendas e interpretaciones, así como a las siguientes normas:

- a) Constitución Política del Perú.
- b) El Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley Nº 29571
- c) La Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 27444.
- d) La Ley 26917, Ley de Supervisión de la inversión privada en infraestructura del transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo y su Reglamento.
- e) La Ley Nº 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional
- f) La Ley Nº 28735, Ley que regula la atención de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en los aeropuertos, aeródromos, terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y medios de transporte.
- g) La Ley Marco de Organismos Reguladores, Ley Nº 27332 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM.
- h) El Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y el de las Entidades Prestadoras
- i) El Reglamento de Tarifas del OSITRAN
- j) El Reglamento General de Supervisión del OSITRAN
- k) El Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN
- l) El Reglamento de Funcionamiento de los Consejos de Usuarios de OSITRAN.
- m) El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, así como el de las Entidades Prestadoras.
- n) Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.

**Artículo 5.- Principios que regulan la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de la servicios aeroportuarios y portuarios.**

En adición a los principios contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley del Sistema Portuario Nacional, la Ley del Procedimiento Administrativo General y los respectivos contratos de concesión, la relación de las Entidades Prestadoras con el Usuario de los servicios aeroportuarios y portuarios está regida por los siguientes principios:

- a) Transparencia.-** El Usuario debe tener pleno acceso a toda la información relevante sobre los servicios brindados por las Entidades Prestadoras y sus condiciones, que resulte imprescindible para el adecuado uso de los servicios aeroportuarios o portuarios, presentar sus reclamos y formular las denuncias que considere pertinentes.
- b) Equidad.-** la Utilización de los servicios aeroportuarios y portuarios por parte del Usuario y su consecuente contraprestación deben ser concordantes con lo previsto en los respectivos

- contratos de concesión, las disposiciones del OSITRAN y, de ser el caso, por la libre competencia.
- c) **Buena fe.-** Tanto la Entidad Prestadora como el Usuario guían toda su interrelación por la confianza y la lealtad mutua, entendiendo que ésta es el pilar que sustenta la prestación del servicio.
  - d) **No Discriminación.-** Los Usuarios no deberán recibir, injustificadamente, un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva injustificada, frente a otros.

**Artículo 6.- Accesibilidad.-** De conformidad con lo previsto en la Ley Nº 28735, en los aeropuertos y puertos se deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad:

- a) Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- b) Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora, de ser el caso.
- c) Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los usuarios con discapacidad.
- d) Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e) Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de embarque y hall de pasajeros.
- f) Adecuar o supervisar que las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en los aeropuertos, para que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- g) Cumplir con las normas técnicas de edificación a que se refiere el artículo 1º de la Ley Nº 27920.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones será sancionado de conformidad con las normas del Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

## TÍTULO II

### DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS

#### Capítulo I

##### Derechos del Usuario

###### **Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-**

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

###### a) A la información

El Usuario debe recibir información necesaria, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras prestan a fin de poder utilizarlos integralmente, esto en concordancia con los artículos 19, 20 y 21 del presente Reglamento. Igualmente tienen derecho a conocer, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere los servicios. El régimen tarifario aprobado y sus eventuales modificaciones deberán ser puestos en conocimiento de los Usuarios con la difusión suficiente y de manera previa a su aplicación conforme lo determine el OSITRAN.

El derecho a la información a que se refiere el presente inciso podrá ser ejercido por los Usuarios ante las Entidades Prestadoras, y frente al OSITRAN si la primera no cumpliera adecuadamente con su deber de informar, de conformidad con lo previsto en la Ley Nº 27086.

###### b) A presentar reclamos

Los Usuarios pueden expresar los reclamos que consideren pertinentes, en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de las Entidades Prestadoras, siempre que tengan legítimo interés.

Los reclamos, para ser considerados como tales, deberán ser interpuestos, en la forma y los plazos fijados

por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, los reglamentos de las Entidades Prestadoras y de acuerdo a los mecanismos establecidos por la normativa derivada de cada contrato de concesión, tales como el uso del Libro de Reclamos, a través de la mesa de partes, a través de una línea telefónica, la página web, correo electrónico o cualquier otro medio que se incluya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.

###### c) A presentar sugerencias

Los Usuarios pueden presentar sugerencias al OSITRAN o a las Entidades Prestadoras en pro de mejoras en los servicios que estas prestan, las mismas que no tienen carácter vinculante.

Las sugerencias deberán ser presentadas ante la Entidad Prestadora a través de, formatos pre establecidos por Mesa de Partes, su página web o correo electrónico. Asimismo, podrán ser canalizadas a través del OSITRAN por su Mesa de Partes, la línea telefónica gratuita, la página web o correo electrónico.

###### d) A presentar denuncias

Los Usuarios pueden comunicar cualquier hecho relacionado con la actividad de explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria que consideren se constituya en incumplimiento de obligaciones contractuales o legales que sean fiscalizables por el OSITRAN, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

###### e) A la atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza.

###### f) A la calidad y cobertura del servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

###### g) Al derecho a recibir comprobante de pago

Como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras, el usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el monto abonado y la fecha de pago.

###### h) A la no discriminación

Los usuarios finales que se encuentren bajo el ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor, tienen el derecho a ser tratados de la misma manera ante situaciones similares, estando prohibida la discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole. En este caso debe respetarse lo establecido en el artículo 38 del referido Código.

Los usuarios intermedios no deberán recibir un trato diferente frente a situaciones de similar naturaleza, de manera que se coloque a unos en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.

###### i) Al derecho a participar y a ser elegido como Miembro del Consejo de Usuarios

Los usuarios de los servicios portuarios o aeroportuarios podrán participar en el OSITRAN a través de los Consejos de Usuarios, de conformidad con las

normas legales vigentes sobre la materia, siempre que acrediten representatividad de un gremio o una asociación de usuarios y/o consumidores y de acuerdo a los requisitos exigidos en el Estatuto Electoral de los Consejos de Usuarios.

#### j) Al derecho a la reparación de daños.

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.

#### k) A la seguridad

Consiste en poder usar la ITUP portuaria y aeroportuaria en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los usuarios de los servicios portuarios y aeroportuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de concesión y la normatividad vigente, con la final de asegurar por parte de la Entidad Prestadora del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria y aeroportuaria.

Los servicios aeroportuarios y portuarios deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.

#### l) Al libre uso de la ITUP

Es el Derecho a la utilización de los servicios aeroportuarios y portuarios. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de usuarios intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

#### m) A la restitución de su propiedad

Los usuarios tienen derecho a que sus bienes retenidos durante el embarque le sean devueltos, salvo que la Entidad Prestadora haya informado, de conformidad con el artículo 20, sobre los objetos prohibidos de embarcar y cuál será el destino que se les dará una vez retenidos.

La vulneración de estos derechos será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

#### Artículo 8.- Criterios de interpretación en la relación Entidad Prestadora - Usuario

En caso de duda o contradicción, los órganos competentes del OSITRAN determinarán el alcance de lo normado por este reglamento, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) **Ordenamiento sistemático.**- Por el cual, ante cualquier duda de interpretación respecto a lo dispuesto por este Reglamento, se deberá realizar un análisis sistemático que incorpore al contrato de concesión y todas las normas enunciadas en el artículo 4.
- b) **Pro usuario.**- Si no obstante la aplicación del criterio precedente persistiera la duda y se trate de una relación entre la Entidad Prestadora y algún

usuario final que esté bajo el ámbito de tutela Código de Protección y Defensa del Consumidor, se deberá adoptar la interpretación más favorable a éste.

- c) **Cláusulas generales de contratación.**- Sin perjuicio de las reglas sobre cláusulas generales de contratación y contratos de adhesión establecidas en el Código Civil, las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación, en directivas, reglamentos, formularios o cualquier otro documento redactados por las Entidades Prestadoras y que sean aplicadas en su relación con el usuario producto de la prestación de los servicios derivados de la explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria, se interpretan, en caso de duda, en favor de este último.

### CAPÍTULO II

#### OBLIGACIONES DEL USUARIO

##### Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

###### a) Pago de la tarifa

- Abonar la tarifa o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que establezca el tarifario vigente correspondiente.
- El usuario debe abonar la tarifa correspondiente en la moneda que establezca el tarifario correspondiente.

###### b) Conducta debida

- Utilizar la ITUP aeroportuaria y portuaria, o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.
- El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas.
- En caso se presente algún inconveniente con los servicios portuarios o aeroportuarios, se deberá utilizar el mecanismo de Reclamo contemplado en el presente Reglamento, sin que en ningún caso sea válido realizar acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros usuarios.

###### c) Conservación de la ITUP.-

Los Usuarios de los servicios aeroportuarios y portuarios deberán actuar con cuidado y previsión, evitando conductas y actos que puedan causar daños a las instalaciones.

###### d) Seguro por daños a terceros.-

Las embarcaciones o aeronaves que se encuentren en un puerto o aeropuerto deberán contar con un seguro, de acuerdo a contrato de concesión y, en su defecto, a la normatividad vigente.

### Capítulo III

#### Derechos de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios

##### Artículo 10.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria:

- a) De acuerdo a los respectivos contratos de concesión;

- b) Los cargos y tarifas fijadas por OSITRAN; y,
- c) Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia, de tal forma que se garantice la sostenibilidad de dichos servicios.

#### **Artículo 11.- Derecho a ser resarcido**

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a ser resarcidas por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios. Este debe ser ejercido directamente entre las partes, vía conciliación, o sometiéndose a un arbitraje o ante el Poder Judicial.

### **Capítulo IV**

#### **Obligaciones de las Entidades Prestadoras frente a los Usuarios**

#### **Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

- a) Velar por la seguridad de los usuarios, construyendo las obras conforme a las condiciones exigidas en el contrato de concesión y las normas legales y/o técnicas aplicables.
- b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que occasionen.
- c) Tramitar y resolver los reclamos de los usuarios conforme a la normatividad vigente y dentro de los plazos establecidos.
- d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente.
- e) Proveer a los usuarios de información sobre sus derechos y obligaciones, así como de los servicios disponibles, a fin que puedan ser usados integralmente.
- f) Proveer a sus usuarios de información sobre las tarifas y precios aplicables por los servicios que presta. Igualmente, cuando de conformidad con el Contrato de Concesión, el usuario deba realizar los trámites ante la aseguradora, se deberá informar también respecto de la cobertura de los seguros y las condiciones para hacerlos efectivos. Esta información a los usuarios deberá ser comunicada de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del presente Reglamento.
- g) Proveer a los usuarios de información sobre la manera de presentar sus reclamos y denuncias, incluyendo las materias sobre los que éstos pueden versar, los plazos para interponerlos, las instancias de resolución y las entidades que resuelven.
- h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.
- i) Mantener actualizada una página web que contenga como mínimo, la información a que se refiere el artículo 21.
- j) Habilitar una línea telefónica para la atención de los Usuarios.
- k) En concordancia con los respectivos Contratos de Concesión, las Entidades Prestadoras no podrán negar la entrada o la prestación de los servicios a los Usuarios excepto por consideraciones de tipo operativo, por causa justificada en caso

fortuito o fuerza mayor, cuando no cuenten con las autorizaciones legales pertinentes, no reúnan los requisitos mínimos de seguridad, pongan en peligro a los demás Usuarios, sus naves o aeronaves o a la ITUP aeroportuaria o portuaria, según corresponda, o puedan provocar daños ecológicos, no cuenten con contratos de acceso vigentes, pólizas de seguros y/o cartas de garantía vigentes, así como lo previsto en el artículo 31 del presente Reglamento.

- l) Contar con un sistema de alumbrado general adecuado y vigilancia permanente de la ITUP aeroportuaria y portuaria, de conformidad con lo establecido en los respectivos contratos de concesión o, en su defecto por la normatividad vigente.
- m) Salvo las excepciones establecidas en los Contratos de Concesión y/o en la legislación vigente, las Entidades Prestadoras deberán comenzar y concluir las construcciones y obras que afecten el uso de la ITUP aeroportuaria y portuaria en los plazos que hagan públicos al inicio de las mismas, que serán concordantes con lo señalado en los respectivos contratos de concesión o, en su defecto, en la normatividad vigente. Asimismo, deberán informar no sólo la fecha de inicio, sino también de conclusión de las obras que afecten significativamente el uso de dicha ITUP. Esta información podrá ser actualizada periódicamente por la Entidad Prestadora en caso resulte necesario.
- n) Cada vez que las Entidades Prestadoras realicen un cobro deberán entregar al usuario un comprobante de pago válido, en el que conste el monto abonado y el concepto, de acuerdo con la normativa vigente.
- o) Mantener los Módulos de Atención al Usuario en las ITUP aeroportuaria y portuaria que el órgano del OSITRAN encargado de ejercer la función supervisora determine anualmente. En los módulos se deberá brindar toda la información sobre el uso de la ITUP, servicios, derechos así como de los requisitos y procedimientos para presentar reclamos y denuncias que correspondan a los usuarios finales que se encuentren dentro del alcance del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- p) Recibir los reclamos y recursos que le sean presentados por los usuarios, sin poder negarse a recibirlas.

El incumplimiento de estas obligaciones será sancionado de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

#### **Artículo 13.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Portuarias**

Las Entidades Prestadoras portuarias deberán operar durante el horario previsto en los respectivos contratos de concesión y la normatividad vigente.

#### **Artículo 14.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras Aeroportuarias**

Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, las Entidades Prestadoras están obligadas a:

- a) Operar dentro del horario de operación dispuesto por los respectivos contratos de concesión y la normativa vigente.
- b) No impedir el uso de los servicios derivados de la explotación de la ITUP aeroportuaria y portuaria por falta de pago de la tarifa correspondiente en caso de que no se haya habilitado y se tenga operativos un puesto de pago o ventanilla al momento en que el Usuario demanda el uso de los mencionados servicios.
- c) En aquéllos servicios cuya tarifa no depende de la intensidad de uso, la Entidad Prestadora informará cuándo se inicia y culmina la prestación de estos servicios.
- d) En caso sea necesario suspender operaciones, ésta se regirá por lo establecido en cada contrato de concesión o la normatividad vigente.

## TITULO III

## DE LOS SERVICIOS AL USUARIO

## Capítulo I

## Disposiciones Comunes

**Artículo 15.-** Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y tarifas, según corresponda, así como las condiciones de los servicios que brindan al explotar la ITUP aeroportuaria o portuaria, y que forman parte de la cadena logística del transporte de pasajeros o carga en una relación origen – destino.

**Artículo 16.-** Como regla general, el cobro de las tarifas vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio portuario o aeroportuario respectivo. La Entidad Prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario.

Si el servicio solicitado por el usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, éste asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos por la Entidad Prestadora, informados de conformidad con el artículo 20.

Cuando el cobro de la tarifa se realice por la puesta a disposición del servicio deberá ser informado al usuario de manera adecuada y oportuna. La carga de la prueba de haber informado adecuada y oportunamente corresponde a la Entidad Prestadora. En el caso de la ITUP aeroportuaria, el pago de la TUAA se regula de conformidad con lo establecido en los artículos 27 al 30 del presente Reglamento.

**Artículo 17.- Señalización mínima que debe existir**

Tanto en la ITUP portuaria como aeroportuaria, las Entidades Prestadoras deberán cumplir con todas las obligaciones de señalización establecidas en los respectivos Contratos de Concesión y, en su defecto, por las normas legales vigentes, en especial, las emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Autoridad Portuaria Nacional, así como con cualquier otra que sea considerada como necesaria por la normatividad propia del OSITRAN.

**Artículo 18.- Señalización en casos de obras, interrupciones o desastres**

En el caso de obras en la ITUP portuaria y aeroportuaria, las Entidades Prestadoras están obligadas a señalizar, en forma previa y concurrente a la obra, durante la interrupción o después de un desastre, los desvíos que resulten necesarios y adecuados para poder seguir utilizando dicha ITUP.

**Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras**

En armonía con lo establecido en los artículos 12 y 20 del presente reglamento, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

- Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- El destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permite embarcar., caso contrario deberá devolver dichos bienes a los usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento
- Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.
- Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales

como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros.

- El procedimiento para la presentación de Reclamos, (plazos, instancias), así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar.
- El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.
- El procedimiento para la presentación de sugerencias.
- Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP aeroportuaria o portuaria.
- El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web.

**Artículo 20.- Medios o formas de brindar la información**

En adición a los Módulos de Atención al Usuario, la información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios aeroportuarios y portuarios, podrá ser difundida utilizando los siguientes medios:

- Información exhibida al usuario**, tanto para los usuarios intermedios (empresas de transporte, agencias marítimas, agencias de aduanas, entre otros), como para los finales (pasajeros, dueños de la carga), mediante afiches o carteles dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que permitan informarse adecuadamente. En los casos en que se trate de usuarios intermedios, la Entidad Prestadora deberá contemplar esta previsión en los contratos que suscriba.
- Información por cartillas o trípticos**, que puedan estar a disposición de los usuarios.
- Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva**, incluyendo el diario oficial El Peruano.
- Información a través de la página web** de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.
- Información personal**, para lo cual el trabajador de la Entidad Prestadora debe estar debidamente capacitado.
- Información a través de una línea telefónica**, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además de las denuncias.. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.

El OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP aeroportuaria y portuaria. En todo caso, los medios establecidos en los incisos a), d) y e) siempre son obligatorios.

**Artículo 21.- Información a ser publicada en la web de las Entidades Prestadoras**

Toda Entidad Prestadora está obligada a mantener de manera destacada, individualizada y de fácil visualización y directo acceso en su página web, la siguiente información:

- La recogida por el artículo 19 del presente Reglamento.
- El presente Reglamento en su totalidad.
- La ubicación de sus oficinas administrativas y del o los Módulos de Atención al Usuario, haciendo referencia a las direcciones y localizaciones de los mismos dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria.
- El monto de las tarifas y precios a ser cobrados a los usuarios por los servicios prestados en la ITUP aeroportuaria y portuaria, según sea el caso; así como las condiciones que rigen la prestación de los servicios.

- e) El Reglamento Marco de Acceso del OSITRAN y su propio Reglamento de Acceso.
- f) El Reglamento de Reclamos y Solución de controversias del OSITRAN y el de la Entidad Prestadora, así como toda la información que esas normas prescriben.
- g) Un link permanente a la página web del OSITRAN y el Portal del Usuario del OSITRAN.
- h) El número telefónico para la atención de reclamos, y consultas.

## Capítulo II

### Servicios al usuario portuario

#### Artículo 22.- Servicios Generales del Puerto

Las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios en la zona portuaria aquellos servicios contemplados en sus respectivos contratos de concesión, así como los siguientes, establecidos en el Decreto Supremo Nº 003-2004-MTC, Reglamento de la Ley Nº 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional:

- a) Ordenación, coordinación y control del tráfico portuario marítimo y terrestre.
- b) Señalización, balizamiento y otras ayudas a la navegación para el acceso de la nave al puerto.
- c) Vigilancia y seguridad.
- d) Dragado, en función del diseño requerido para cada amarradero.
- e) Alumbrado.
- f) Limpieza.
- g) Prevención y control de emergencias.
- h) Contra incendios en naves a flote.

#### Artículo 23.- Servicios Básicos del Puerto

Los Servicios básicos en la zona portuaria, y que deben ser puestos a disposición de los Usuarios son los establecidos en los contratos de concesión y en su defecto, en las normas pertinentes, entre los que se encuentran:

- a) Servicios a la nave:
  - Practicaje
  - Remolcaje
  - Uso de amarradero; amarre y desamarre de naves; los cuales, en los puertos concesionados, forman parte del servicio estándar.
- b) Servicios al pasajero:
  - Facilidades para el transporte de personas.
- c) Servicios de manipulación y transporte de mercancías:
  - Embarque, estiba, desembarque, desestiba y transbordo de mercancías
  - Almacenamiento
  - Avituallamiento.
  - Abastecimiento de combustible
- d) Servicios de residuos generados por naves:
  - Recojo de residuo
  - Servicio de energía para contendedores refrigerados
  - Suministro de agua
  - Servicio de pesaje

## Capítulo III

### Servicios al usuario aeroportuario

#### Artículo 24.- Servicios aeroportuarios y de aeronavegación

Las Entidades Prestadoras brindarán los servicios a los que se han comprometido, de acuerdo sus respectivos contratos de concesión y/o normatividad vigente, durante las horas de operación del aeropuerto, entre los que se encuentran:

#### I.- Servicios de aeronavegación

#### II.- Servicios aeroportuarios:

- a) Servicios de aterrizaje y despegue, como por ejemplo:
  - Estacionamiento de aeronaves.
  - Puentes de abordaje (donde corresponda)
- b) Servicios aeroportuarios en relación a la TUUA, como por ejemplo:
  - Transporte de equipajes (coches portaequipajes)
  - Servicio de transporte de pasajeros terminal - avión (donde corresponda)
  - Entrega de equipajes
  - Información
  - Sala de pasajeros en tránsito (donde corresponda)
  - Iluminación
  - Salas de embarque
  - Chequeo de pasajeros y equipaje
  - Circuito cerrado de televisión
  - Seguridad
  - Servicio de salvamento y extinción de incendios
  - Sala de autoridades (donde corresponda)
  - Sala de espera (parte pública)
- c) Otros servicios para líneas aéreas, empresas comerciales y de servicios auxiliares, como por ejemplo:
  - Counters
  - Locales para líneas aéreas
  - Salón VIP de compañías aéreas (donde corresponda).
  - Hangar (donde corresponda)
  - Carga aérea
- d) Servicio de protocolo (donde corresponda)
- e) Servicios no principales, como por ejemplo:
  - Servicio de rampa o manipulación en tierra
  - Combustible para aeronaves (donde corresponda)
  - Servicio de Estacionamiento Vehicular (donde corresponda).

#### Artículo 25.- Otros servicios

Cualquier otro servicio distinto a los indicados en el artículo precedente que sea brindado a los Usuarios Finales por las Entidades Prestadoras al interior de la ITUP aeroportuaria y portuaria, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a) Ser prestado durante el horario difundido de operación del aeropuerto.
- b) Si se efectúa un cobro por su uso, el tomar este servicio no debe ser obligatorio para poder usar el resto de dicha ITUP.

#### Artículo 26.- Servicios no brindados por las Entidades Prestadoras

Se considera aeroportuario a todo servicio que sirve para facilitar el transporte aéreo o el intercambio modal de pasajeros o carga en el aeropuerto. Si un servicio considerado aeroportuario no es brindado directamente por la Entidad Prestadora, está deberá informar adecuada y oportunamente o asegurarse que el tercero que presta el servicio lo haga, de acuerdo con el artículo 20 del presente Reglamento, a los usuarios que se encuentran dentro de la protección del Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad que se establezca de manera indubitable quien asume la responsabilidad por el servicio frente a éste último.

#### Artículo 27.- Sobre la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUUA)

Las Entidades Prestadoras de ITUP aeroportuaria cobrarán una tarifa por el uso de los aeropuertos. Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de

los servicios que presta y/o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el Contrato de Concesión y el artículo 24.

Los servicios involucrados en la Tarifa de Uso de Aeropuerto son los que se detallan en cada Contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por Contrato de Concesión, los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la tarifa.

#### **Artículo 28.- Sobre la revalidación de la TUUA**

Cuando se interrumpe el proceso de embarque, corresponde que la Entidad Prestadora re valide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o ésta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido asumidos por la Entidad Prestadora al asumir la obligación de operar el aeropuerto.

Si la interrupción del embarque es responsabilidad o un riesgo que debe asignarse a la aerolínea o al usuario, serán estos en cada caso quienes asuman el pago de la nueva TUUA por un nuevo embarque.

Se entiende que el proceso de embarque se interrumpe cuando el usuario pierde el vuelo para el que estaba destinado subir a bordo o éste es reprogramado para un nuevo horario o cancelado.

Además de la regla general consignada en el primer párrafo de éste artículo, la TUUA será revalidada automáticamente, sin necesidad de analizar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en los siguientes casos:

- a) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de *Foreign Object Damage (FOD)*.
- b) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c) Alertas de bomba.
- d) Cierre de aeropuerto de destino.
- e) Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado al aeropuerto, del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Internacional, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- f) Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g) Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h) Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- i) Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista del aeropuerto.
- j) Tráfico ilícito de drogas.
- k) Otros que determine el OSITRAN.

#### **Artículo 29.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad**

Si durante el proceso de embarque el usuario sale de la zona restringida o de seguridad a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado adecuadamente antes del ingreso de esta posibilidad.

La Entidad Prestadora podrá impedir la salida de la zona restringida a los usuarios, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. La carga de la prueba de haber informado es de la Entidad Prestadora.

#### **Artículo 30.- Sobre la información al usuario respecto al embarque**

Las Entidades están obligadas a prestar información oportuna y completa, por todos los canales de difusión contemplados en el artículo 20 de este Reglamento, sobre:

- a) La regla general de revalidación de la TUUA así como los supuestos específicos recogidos en

el artículo 28 y los aprobados por el órgano que ejerce la función supervisora del OSITRAN.

- b) La obligación del usuario de pagar nuevamente la TUUA cuando durante su proceso de embarque, por su responsabilidad, salga de la zona restringida a la zona pública y quiera reingresar.
- c) Respecto a los productos prohibidos de transportar personalmente o en sus equipajes, así como el destino de los bienes que no se les permita ser embarcados. En caso de no informar, se aplicará lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.

La información relacionada con los incisos b) y c) además deberá consignarse en el mismo aeropuerto, de manera adecuada, permanente y de fácil acceso y lectura para los usuarios antes de la entrada y salida a la zona restringida.

### **Capítulo IV**

#### **De la suspensión de los servicios**

##### **Artículo 31.- Causas de suspensión de servicios**

Los servicios que brindan las Entidades Prestadoras sólo podrán suspenderse por:

- a) Decisión de una autoridad competente.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor.
- c) Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria.
- d) Morosidad por falta de pago, de conformidad con los contratos de acceso, el tarifario vigente y la política comercial comunicada al OSITRAN.
- e) Aquellos contemplados en los respectivos contratos de concesión.

##### **Artículo 32.- Información al Usuario respecto a la suspensión de servicios**

En caso sea necesario suspender o restringir uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los usuarios se vean afectados, las Entidades Prestadoras deberán informar de este hecho de acuerdo con el artículo 20 del presente Reglamento.

##### **Artículo 33.- Plazos para anunciar la suspensión de los servicios**

Sin perjuicio de los avisos que, de acuerdo al marco legal vigente, se deban presentar a las autoridades competentes; en caso sea necesario suspender uno o más servicios indispensables para completar la cadena logística del transporte, de modo tal que los usuarios finales se vean afectados por más de 48 horas continuas, las Entidades Prestadoras deberán anunciar esta situación a los Usuarios través de avisos en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación del área geográfica afectada con la suspensión, de la siguiente manera:

- a) En caso fortuito o fuerza mayor, al día siguiente de haber sido adoptada la medida. En casos justificados, por el cierre de edición de los diarios, se permitirá la publicación dos días después de la adopción de la medida. Tan pronto como se tenga una fecha cierta de reapertura del o los servicios, se deberá publicar un nuevo aviso, dando cuenta de ello y explicando las obras efectuadas.
- b) En caso de realizar una obra programada, deberá efectuar como mínimo dos publicaciones: Una primera, una semana antes del inicio de las obras. La segunda deberá efectuarse el día anterior al inicio de las mismas. En ambos casos deberá explicitarse la fecha de reinicio del o de los servicios suspendidos. En caso se presente algún retraso, deberán volver a efectuar las publicaciones, explicando a los Usuarios las razones de la demora y la nueva fecha de reinicio de la prestación suspendida.

Adicionalmente, deberán dar cuenta de esta situación por todos los medios de información previstos en el artículo 20 del presente reglamento.

**Artículo 34.- Garantía de prestación mínima**

Las Entidades Prestadoras deberán garantizar un mínimo de utilización de la ITUP aeroportuaria y portuaria, de acuerdo con el Contrato de Concesión o, en defecto de estipulación, con lo determinado por la Gerencia de Supervisión del OSITRAN. Si se presentase una situación de caso fortuito o fuerza mayor, ello deberá realizarse en el plazo más breve posible, atendiendo a las condiciones particulares de cada caso y a lo previsto en cada contrato de concesión y en la normativa vigente.

**TITULO IV**

**DE LOS RECLAMOS, DENUNCIAS Y SANCIONES**

**Capítulo I**

**Procedimiento de Reclamos**

**Artículo 35.- Reclamos de Usuarios Intermedios**

Los Reclamos de los Usuarios Intermedios se sujetan a lo previsto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y los Reglamentos de Reclamos de cada Entidad Prestadora.

**Artículo 36.- Reclamos de Usuarios Finales**

El procedimiento de reclamos de los Usuarios Finales puede ser de dos tipos:

- a) En caso la relación directa del Usuario Final sea con las Entidades Prestadoras, se aplicarán las mismas reglas que a los reclamos de los usuarios intermedios, previstas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda. En estos casos, el órgano competente de primera instancia será la propia Entidad Prestadora, siendo el OSITRAN segunda y última instancia administrativa.
- b) En el caso que la relación directa de éste sea con un usuario intermedio, el reclamo será tramitado y resuelto de conformidad con las reglas y las autoridades previstas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Código Civil, según corresponda.

**Artículo 37.- Orientación sobre los procedimientos de atención de reclamos**

El personal de las Entidades Prestadoras que atienda al público debe estar calificado y capacitado para brindar información verbal sobre las materias respecto de las cuales se pueden presentar reclamos. Igualmente, deberán brindar orientación verbal y entregar trípticos o cartillas sobre los procedimientos a seguir para presentar un reclamo.

**Artículo 38.- Libro de Reclamos**

Es obligación de toda Entidad Prestadora, contar con un libro físico de reclamos el cual deberá ser exhibido en un lugar visible. El libro deberá cumplir con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y los artículos 4 y 5 del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM.

También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web.

El libro virtual deberá ser de acceso público y deberá contener, en tiempo real, todos los reclamos presentados por esa vía, así como la solución que se le dio a cada uno de ellos.

**Artículo 39.- Información mensual al OSITRAN sobre los reclamos interpuestos y cómo se resolvieron en primera instancia.**

En el Informe Mensual, a que hace alusión el artículo 26 del Reglamento General de Supervisión, aprobado con Resolución N° 024-2011-CD-OSITRAN, las Entidades Prestadoras deberán informar al OSITRAN respecto de todos los reclamos interpuestos en el mes anterior, así como la decisión y acciones tomadas relativas a éstos.

**Capítulo II**

**Garantías para el ejercicio del derecho a formular denuncias**

**Artículo 40.- Protección de la identidad del denunciante**

En caso sea solicitado por el denunciante y existiesen razones atendibles para ello, el OSITRAN podrá mantener en reserva la identidad de éste.

**Artículo 41.- Reconocimiento de la diversidad cultural**

Los Usuarios podrán utilizar su propio idioma para presentar denuncias. También se facilitará en el OSITRAN la posibilidad de recibir estas denuncias de manera verbal o virtual, a través del Portal del OSITRAN.

**Artículo 42.- Acceso al expediente**

Durante el horario de atención, el denunciante y las Entidades Prestadoras tendrán libre acceso al expediente. Una vez que se agote la vía administrativa, el acceso al expediente será libre y gratuito para cualquier persona natural o jurídica. En caso de requerir copias del expediente, se deberá cubrir el costo respectivo.

**Capítulo III**

**Procedimiento de Denuncia**

**Artículo 43.- Formulación de la denuncia**

Cualquier persona natural o jurídica, incluido los usuarios, está facultada para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las Entidades Prestadoras que explotan puertos y aeropuertos.

El incumplimiento denunciado puede referirse tanto a una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad vigente. El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

De acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados.

OSITRAN deberá mantener una línea exclusiva y gratuita para que los Usuarios puedan formular sus denuncias las 24 horas del día, todos los días del año. Del mismo modo, en su horario de oficina, deberá recibir las denuncias verbales o escritas, incluso por correo electrónico, que le sean presentadas.

La denuncia no convierte al denunciante en parte interesada, en caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamos.

**Artículo 44.- Plazos**

El órgano competente para recibir las denuncias del OSITRAN contará con un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para tramitar la denuncia y decidir si propone el inicio de un procedimiento sancionador, incluido el plazo previsto en el artículo siguiente.

En caso que dicho órgano considere, en virtud de las investigaciones o indagaciones que resulten pertinentes, que la denuncia debe ser rechazada, deberá comunicar de manera motivada dicha situación al denunciante, siempre que estuviese individualizado.

De conformidad con el artículo 233 de la Ley N° 27444, la facultad del OSITRAN para determinar la existencia de infracciones administrativas prescribe a los cuatro (4) años, computados a partir de la fecha en que se cometió la infracción o desde que cesó.

**Artículo 45.- Etapas del Procedimiento**

La denuncia deberá ser presentada ante OSITRAN, que correrá traslado por quince (15) días a la Entidad Prestadora.

Vencido este plazo, presentados o no los descargos, se deberá realizar todas las actuaciones necesarias para determinar la existencia o no de una infracción susceptible de sanción.

Si realizadas las investigaciones e indagaciones preliminares necesarias, se llega a concluir que existe verosimilitud que la conducta denunciada constituye un incumplimiento sancionable, entonces, se dará inicio a un procedimiento administrativo sancionador, de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones.

#### Capítulo IV

##### Régimen de sanciones

###### **Artículo 46.- De las sanciones**

Todo lo referido a las sanciones a las que se puede hacer acreedora una Entidad Prestadora por el incumplimiento de sus obligaciones se regula de acuerdo a lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones – RIS del OSITRAN.

###### **Artículo 47.- Aplicación de los principios de la potestad sancionatoria**

En todo procedimiento administrativo sancionador realizado ante el OSITRAN, son de obligatorio cumplimiento los principios de la potestad sancionadora establecidos en el artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

#### TÍTULO V

##### DISPOSICIONES FINALES

**Primera.-** El presente Reglamento entra en vigencia a los 30 días de haber sido aprobado.

**Segunda.-** Las Entidades Prestadoras a las que resulte aplicable el presente Reglamento deberán implementar, dentro de los 60 días siguientes de su vigencia lo siguiente:

- a) La página web, de acuerdo a los requerimientos del presente reglamento.
- b) La línea telefónica.
- c) El módulo de atención al usuario.
- d) y Libro de Reclamos Virtual.

#### GLOSARIO

**1.- Concesionario.-** Es la persona jurídica constituida por el Adjudicatario que suscribe el Contrato de Concesión con el CONCEDENTE.

**2.- Concesión.-** Es la relación jurídica de derecho público que se establece entre el CONCEDENTE y las Entidades Prestadoras a partir de la fecha de suscripción del contrato, mediante la cual el CONCEDENTE otorga al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma.

**3.- ITUP:** Infraestructura de transporte de uso público, que es el sistema compuesto por las obras civiles e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras, mediante las cuales se brinda un servicio de transporte o que permiten el intercambio modal, siempre que sea de uso público, a las que se brinde acceso a los USUARIOS y por los cuales se cobre una prestación.

La ITUP puede ser aeropuertaria, portuaria, férrea, red vial nacional de carreteras y otras de transporte de uso público, de carácter nacional o regional.

Están excluidas dentro del concepto de ITUP para efectos de la presente norma:

i.- Las áreas portuarias o aeropuertarias que se encuentren bajo la administración de las Fuerzas Armadas o Policiales, en tanto dicha utilización corresponda a la ejecución de actividades de defensa

nacional y orden interno y no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica.

ii.- La ITUP vial urbana u otra que sea de competencia municipal, de acuerdo a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.

iii.- Aquella de uso privado, entendiéndose como tal a la utilizada por su titular para efectos de su propia actividad y siempre que no sea utilizada para brindar servicios a terceros a cambio de una contraprestación económica. En consecuencia, no es ITUP portuaria de uso privado, aquella a que se refiere el Artículo 20 del D.S Nº 003-2004-MTC.

**4.- Libro de Reclamos.-** Documento físico o virtual en el que los usuarios pueden anotar sus reclamos. El físico tiene las características del Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por Decreto Supremo Nº 011-2011-PCM.

**5.- NOTAM.-** Acrónimo inglés de Notice To Airmen (Información para aviadores). De acuerdo con el documento P-DSA-NAV-004 emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, NOTAM es un "Aviso distribuido por medio de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo

**6.- OSITRAN.-** Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, creado por la Ley N° 26917, cuyas disposiciones (reglamentos autónomos, directivas de carácter general y normas de carácter particular) son de observancia y cumplimiento obligatorio para los Concesionarios. El OSITRAN ejerce la supervisión, inspección, fiscalización, seguimiento y verificación del cumplimiento de los contratos de concesiones de ITUP aeroportuaria y portuaria, entre otras. El OSITRAN es competente para atender y resolver en su sede administrativa los reclamos y denuncias de los USUARIOS.

**7.- Proceso de Embarque.-** Se refiere, en el caso de la ITUP aeroportuaria, al proceso que se inicia cuando un usuario final ingresa a un aeropuerto con intención de viajar y es embarcado efectivamente en una aeronave.

**8.- Tarifa o Precio de Servicios.-** El monto que las Entidades Prestadoras están autorizadas a cobrar por aquellos servicios obligatorios y opcionales cuya prestación no reviste carácter gratuito, definidos en cada contrato de concesión, más el Impuesto General a las Ventas, en los casos que sea aplicable y cualquier otro aporte de Ley.

**9.- TUAA.-** Es la Tarifa Unificada por el uso del Aeropuerto que deberán pagar los usuarios finales para poder embarcarse en una nave aérea.

**10.- Zona Portuaria.-** Área del territorio nacional que comprende los límites físicos de las áreas de terreno asignadas a los puertos incluyendo las áreas delimitadas por los perímetros físicos en tierra, los rompeolas, defensas, canales de acceso y las estaciones de prácticos. En el caso de puertos que realicen operaciones por medio de ductos o boyas, incluye el área operativa de las boyas y los ductos hasta los muelles en sí. Incluye las áreas de reserva para el desarrollo portuario. Asimismo, la zona portuaria comprende a las áreas de desarrollo portuario, los puertos, recintos y terminales portuarios; igualmente la zona portuaria incluye las infraestructuras, instalaciones, terminales multiboyas, sean cualesquiera de éstos de titularidad pública o privada.