

REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS CORRESPONDIENTE AL PUERTO
DE PAITA

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A.

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece los procedimientos que obligatoriamente deberán cumplir y seguir los Usuarios para la presentación de sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A._siendo esta la primera instancia resolutive.

Artículo 2.- Base Legal

- a) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General – LPAG,y sus modificatorias
- b) Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD – OSITRAN.

Artículo 3º.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

OSITRAN : Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Tribunal: El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

Artículo 4°.- Competencia y Materia de Reclamos

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. será la entidad competente para resolver en primera instancia los reclamos formulados por los usuarios.

Asimismo, los reclamos y controversias que son materia del presente reglamento son los siguientes:

- a) Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y cobro de los servicios por uso de la infraestructura, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del Decreto Legislativo 716.
- b) Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios.
- c) Los reclamos de usuarios relacionados con pérdida o daño en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las entidades prestadoras.
- d) Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso, solo para el caso de los servicios de practicaje y remolcaje.
- e) Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinda TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios.
- f) Los reclamos relacionados al mal estado de la infraestructura de transporte de uso público

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A.

Artículo 5°.- Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos hagan referencia a días, se entiende que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo N° 133 de la LPAG.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 6°.- Mesa de Partes

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. cuenta con una mesa de partes, ubicada en primer piso del edificio administrativo donde los Usuarios pueden presentar sus reclamos. El horario de atención será de lunes a viernes de 09:00 hrs. a 13:00 hrs – 14:00 hrs. a 18:00 hrs. y los días sábados de 09:00 hrs. a 12:00 hrs. Horario en el cual se garantiza la recepción correlativa y registro de los reclamos.

Artículo 7.- Dependencia Resolutiva

La Gerencia de Administración Y Finanzas es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia.

Artículo 8.- Difusión

Es responsabilidad de TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. dar a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a la tramitación y estado de los reclamos.

Los Usuarios podrán encontrar información respecto al procedimiento de interposición de reclamos tales como el nombre y cargo de la persona y de la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos, los plazos del trámite, los requisitos para la presentación de los mismos, en carteles y afiches que estarán ubicados en el área adyacente a la caja e ingreso al edificio administrativo.,

Asimismo, es de obligación de TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. entregar el cargo correspondiente a la presentación tanto del reclamo como de los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan.

Artículo 9º.- Requisitos y Plazo para la Presentación de los Reclamos

Para la presentación de los reclamos, los Usuarios deberán consignar los siguientes datos:

- a. El Nombre y domicilio del reclamante;
- b. La designación de la dependencia de TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A , ante quien se interpone;
- b. Identificación, exposición y precisión del reclamo;
- c. Firma o huella digital del usuario que presenta el reclamo o de su representante;
- d. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante;
- e. Copia simple del documento que acredite la representación; y
- f. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este último requisito es facultativo por parte del reclamante y, en consecuencia, el incumplimiento del mismo no origina la declaración de inadmisibilidad del reclamo. El plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que den lugar al reclamo.

Artículo 10º.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. se encuentra en la obligación de recibir todos los reclamos que se presenten, aún cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el siguiente artículo.

Artículo 11º.- Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. dentro del plazo de tres (3) días de recibido el reclamo deberá evaluar si este cumple o no con los requisitos señalados en el artículo 9º del presente reglamento. Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos,

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. emitirá una resolución indicando las omisiones y/o defectos del reclamo otorgando un plazo de dos (2) días para su subsanación. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. expedirá resolución declarando inadmisibile el reclamo y ordenará el archivo del mismo.

Artículo 12°.- Declaración de Improcedencia del Reclamo

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. declarará improcedente el mismo en los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés o legitimidad para obrar;
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo;
- c. Cuando el reclamo sea jurídico o físicamente imposible; y
- d. Cuando el reclamo se sustente en los acápites , g), h), i), j), k) , del artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD – OSITRAN

Artículo 13.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. resolverá los reclamos de los Usuarios en un plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de presentación de los mismo.

En caso que TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el Usuario. TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. deberá cumplir las resoluciones emitidas en un plazo máximo de cinco (5) días.

Artículo 14º.- Medios Impugnatorios

a. Recurso de Reconsideración:

Contra la resolución emitida por TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. y deberá recaudar nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación por parte del usuario. TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. se pronunciará en un plazo de treinta (30) días contados desde la presentación del recurso de Reconsideración.

En caso que TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo negativo, y en consecuencia el recurrente podrá recurrir en apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN.

b. Recurso de Apelación:

Procede la apelación contra la resolución emitida por TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. o cuando el Usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, la que deberá interponerse dentro de los quince (15 días) de notificada la resolución o producido el silencio administrativo.

Artículo 15º.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución recurrida.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos a los que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- b. Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;
- c. Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y
- d. Que se fundamente debidamente.

En los casos que la reclamación o la reconsideración hayan sido declarados inadmisibles por haberse interpuesto fuera de los plazos previstos, el apelante deberá precisar las razones por las que se produjo la referida circunstancia, bajo apercibimiento de rechazarse el recurso de apelación.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados en el presente artículo, dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda.

En el caso que se interponga el recurso de Apelación, TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. deberá elevar debidamente foliado el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de cinco (5) días contados a partir de la fecha de presentación del recurso de Apelación.

Artículo 16°.- Gratuidad de los Reclamos

Los reclamos, las reclamaciones y recursos impugnatorios interpuestos por los usuarios son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y, en consecuencia, TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. no podrá exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.

Artículo 17°.- Registro de Reclamos

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. llevará un registro de reclamos en el que se numerarán 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 de la resolución del mismo.

Artículo 18°.- Conservación del Expediente

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. deberá conservar los expedientes de reclamos por un periodo de dos (2) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en concluyó el mismos en el ámbito de TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. .