


 <b>PERÚ</b> Empresa Nacional de Puertos S.A.	<b>REGLAMENTO</b>	CÓDIGO REG-RAR-DBS-3-07
		FECHA APROBACION


# REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS DE LA EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A. ENAPU S.A.

Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 038-2008-CD-  
OSITRAN de 10.09.2008




 Publicado en página web de ENAPU S.A. el 24.09.2008  
 O ROJAS NORIEGA  
 GERENTE  
 TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 1 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<b>REGLAMENTO</b>	CÓDIGO REG-RAR-005-2017
		FECHA APROBACION:

## REGLAMENTO DE ATENCION DE RECLAMOS Y SOLUCION DE CONTROVERSIAS DE LA EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A. ENAPU S.A.

### Artículo 1°.- OBJETO

Establecer los lineamientos y procedimientos a través de los cuales la Empresa Nacional de Puertos - ENAPU S.A., ejercerá la función de atender y resolver los reclamos y controversias interpuestos por los usuarios.

### Artículo 2°.- ALCANCE

Es de aplicación de todos los Terminales Portuarios administrados por la Empresa Nacional de Puertos S.A.

### Artículo 3°.- DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

**Tribunal:** El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

**Controversia:** Conflicto de intereses suscitado en asuntos de interés público y en donde la autoridad ejerce el rol de instruir y resolver la causa.

**Entidad Prestadora:** Empresa Nacional de Puertos – ENAPU S.A.

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

- Usuario final: Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o usuario intermedio. Se considera usuario final a los pasajeros o dueños de la carga, así como a los armadores que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.
- Usuario intermedio: Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.

### Artículo 4°.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los reclamos que se pueden formular son los siguientes:



ATILIO ROJAS NORIEGA  
GERENTE  
DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 2 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<h1>REGLAMENTO</h1>	CODIGO REG-RE-005-2015
		FECHA APROBACIÓN:

- a. Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y el cobro de los servicios que brinda ENAPU S.A., lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14° del Decreto Legislativo N° 716 Ley de Protección al Consumidor. <sup>1</sup>  
A excepción que, si el reclamo interpuesto afecta una parte del monto facturado, el usuario debe pagar previamente el monto no impugnado según liquidación efectuada por el Terminal Portuario.
- b. Los reclamos de usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de dichos servicios.
- c. Los reclamos de los usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicios de los mismos, provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de ENAPU S.A.
- d. Los reclamos de usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso.
- e. Los reclamos de usuarios relacionados a la información incompleta o incorrecta que brinda la EEPP 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.

## Artículo 5°.- DEPENDENCIAS RESPONSABLES

Las Dependencias de ENAPU S.A. que resolverán los Reclamos y Recurso de Reconsideración son los siguientes:

- a. En el Terminal Portuario del Callao: la Gerencia de Terminales Portuarios.
- b. En los demás Terminales Portuarios: la Gerencia o Administración del Terminal Portuario.

## Artículo 6°.- REQUISITOS

Toda reclamación que formule el interesado, deberá dirigirse a la Gerencia de Terminales Portuarios o a la Gerencia o Administración del Terminal Portuario, cumpliendo con los siguientes requisitos:

<sup>1</sup> Artículo 14.- Las empresas que prestan servicios públicos no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los consumidores o usuarios al pago previo de la retribución facturada.

  
 ATILIO ROJAS NORIEGA  
 GERENTE  
 DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 3 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<h1>REGLAMENTO</h1>	CODIGO REG-BAR-005 2007
		FECHA APROBACION:

- a. Nombre y domicilio del reclamante;
- b. La identificación y precisión del reclamo;
- c. Firma o huella digital del reclamante o de su representante legal;
- d. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante (es facultativo del reclamante);
- e. Copia simple del documento registral que acredite la vigencia del poder de representación del usuario o en todo caso, se indique en que partida electrónica está registrada. (es facultativo del reclamante); y
- f. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efecto de sustentar su reclamo (es facultativo del reclamante), y en lo posible, debe ser acreditado por cada factura, cuando es el caso.

### Artículo 7°.- OBLIGATORIEDAD DE RECEPCION DE LOS RECLAMOS

Los reclamos serán presentados en la Mesa de Partes de cada Terminal Portuario, cumpliendo con los requisitos establecidos en el Artículo 6° precedente. Los reclamos deberán ser obligatoriamente recibidos. El trámite de los reclamos es gratuito en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos.

### Artículo 8°.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS

Dentro del plazo de tres (3) días hábiles de recibido el reclamo, la Dependencia correspondiente deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 6° del Reglamento.

Si el usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión, contados desde el día siguiente de notificado este hecho.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la dependencia de la Entidad Prestadora expedirá resolución declarando inadmisibles el reclamo y ordenando su archivo.

### Artículo 9°.- PLAZO PARA PRESENTACION DE LA RECLAMACION

El plazo máximo para interponer el recurso de reclamación es de sesenta (60) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la factura o de su cancelación, para el caso que es materia del reclamo señalado en el inciso a) del artículo 4° del Reglamento; y en los demás casos, contados a partir de la fecha que ocurra el hecho que da lugar al reclamo.



ATILIO ROJAS NORIEGA  
GERENTE  
DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 4 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<h1>REGLAMENTO</h1>	TÍTULO I RECURSOS
		CAPÍTULO I RECURSO DE RECONSIDERACION

## Artículo 10°.- DECLARACION DE IMPROCEDENCIA DEL RECLAMO

Se declarará improcedente el reclamo en los siguientes casos:

- a. Cuando el denunciante carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento de la reclamación y la petición que contenga la misma; y,
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.

## Artículo 11°.- PLAZO MAXIMO DE RESOLUCION DEL RECLAMO

Los reclamos deberán resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de presentación o de la subsanación de los defectos u omisiones detectados en la interposición del reclamo, a que se refiere el Artículo 8°.

En caso que ENAPU 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 al Usuario.

## Artículo 12°.- RECURSO DE RECONSIDERACION

Contra la resolución emitida por ENAPU S.A. procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante la dependencia que resolvió el reclamo, y deberá recaudar con nueva prueba.

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

## Artículo 13°.- PLAZO PARA RESOLVER EL RECURSO DE RECONSIDERACION

El plazo máximo para resolver el recurso de reconsideración es de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la presentación de los mismos. En caso que se 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 OSITRAN.



ANTILIO ROJAS NORIEGA  
GERENTE  
DE OPERACIONES PORTUARIAS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 5 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<h1>REGLAMENTO</h1>	CODIGO REG-RRAR-005 2007
		FECHA APROBACION:

## Artículo 14°.- RECURSO DE APELACIÓN

Procede el recurso de apelación contra la resolución expresa que resuelve el recurso de reclamación o de reconsideración o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, la que se interpone ante el órgano que expidió la resolución, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la resolución que se impugna.

## Artículo 15°. 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 hábiles de notificada la resolución recurrida; y,

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos a 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 en 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 definitivamente la apelación.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados, dará lugar a que se declare la improcedencia del recurso de reconsideración.

Los requisitos de admisibilidad y procedencia del recurso de apelación serán evaluados por OSITRAN, para efectos de lo cual ENAPU deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento.

## Artículo 16°.- ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE DE APELACION

El expediente debidamente foliado, será elevado al Tribunal del OSITRAN, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de su presentación.

  
 ATILIO ROJAS NORIEGA  
 GERENTE  
 DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 6 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

 <b>PERÚ</b> Empresa Nacional de Puertos S.A.	<b>REGLAMENTO</b>	CODIGO REG. PAR. 105 - 2011
		FECHA APROBACION

El incumplimiento de esta obligación será sancionado de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones - RIS.

### **Artículo 17°.- FACILIDADES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

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

### **Artículo 18°.- NOTIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES**

Las resoluciones emitidas por ENAPU S.A., serán notificadas al interesado dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de su expedición. El cargo donde conste la fecha en que fue notificada la resolución deberá ser anexado al expediente y en el mismo constará:

- a. El número de la resolución notificada.
- b. Domicilio y fecha de entrega de cargo.
- c. Nombre del receptor de la notificación.
- d. Número de documentos de identidad del receptor y su firma.

### **Artículo 19°.- PLAZO MÁXIMO PARA EL CUMPLIMIENTO DE RESOLUCIONES**

El plazo máximo para dar cumplimiento a lo dispuesto en las Resoluciones no podrá ser mayor de cinco (05) días hábiles, contados a partir del día siguiente de emitida la resolución.

### **Artículo 20°.- REGISTRO DE RECLAMOS Y CONTROVERSIAS.**

ENAPU S.A. deberá llevar un registro de Reclamos y Controversias por cada sede, donde 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.

Dicho registro deberá ser puesto en conocimiento del OSITRAN cuando éste se lo requiera, el incumplimiento de estas obligaciones será sancionada por el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.

  
**ATILIO ROJAS NORIEGA**  
 GERENTE  
 DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 7 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<b>REGLAMENTO</b>	TÍTULO DE LOS RECLAMOS
		FECHA APROBADA

### Artículo 21°.- CONSERVACION DEL EXPEDIENTE

Los expedientes de reclamos deberán conservarse por un período no menor de dos (02) años contados a partir del 1ero. de Enero del año siguiente a aquel en que concluyó el mismo en el ámbito de la Entidad Prestadora.

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

### Artículo 22°.- TRATAMIENTO DE OTROS RECLAMOS

En los casos que no estén contemplados en el artículo 4° del presente Reglamento, el usuario podrá alternativamente acudir a la vía judicial o algún otro medio de solución de controversias u optar por sujetarse al procedimiento de reclamo establecido en el presente Reglamento.

En el caso que el usuario opte por sujetarse al procedimiento de reclamo establecido en el presente Reglamento, deberá cumplir los plazos y demás requisitos establecidos en el mismo.

En el mismo supuesto, el usuario deberá tener en consideración que la presentación del reclamo, en atención a que no constituye vía previa administrativa obligatoria, no interrumpe ni suspende los plazos prescriptivos correspondientes.

Igualmente, el usuario deberá tener en presente que en el caso que no se encuentre conforme con la decisión de ENAPU, sin perjuicio de la posibilidad de interponer recurso de reconsideración, sólo podrá optar por acudir a la vía judicial u otro medio de solución de controversias, sin que quepa el recurso de apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias.

### Artículo 23°.- APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE SEGUNDA Y ÚLTIMA INSTANCIA

La Empresa Nacional de Puertos S.A. deberá cumplir lo ordenado en la Resolución de OSITRAN dentro del plazo de 7 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación. En caso el Tribunal fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días hábiles, salvo en aquellos casos en que el Tribunal así lo determine de manera motivada.

El incumplimiento de esta obligación será sancionado de conformidad al Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN.



ATILIO ROJAS NORIEGA  
GERENTE  
DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 8 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	-------------------

	<h1>REGLAMENTO</h1>	FECHA DE APROBACIÓN: _____ REVISADO POR: _____
		FECHA APROBACIÓN: _____

**Artículo 24°.- NORMATIVIDAD SUPLETORIA**

En los casos no previstos en el presente Reglamento, se aplicará supletoriamente las disposiciones 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 la Resolución del Consejo Directivo N° 076-2006-CD/OSITRAN y la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.



ATILIO ROJAS NORIEGA  
GERENTE  
DE TERMINALES PORTUARIOS

Revisado por: <b>TELEMATICA</b>	Autorizado por G.G. :	Versión <b>1</b>	Página <b>9 de 10</b>
---------------------------------	-----------------------	---------------------	--------------------------

	<b>REGLAMENTO</b>	CÓDIGO REG-RR-005-2007
		FICHA ADMINISTRATIVA

### CONTROL DE CAMBIOS EN EL REGLAMENTO

Cambio	Documento de Aprobación	Fecha	Descripción
0	027-2004 –GG-OSITRAN	25/05/2005	Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de ENAPU S.A.
1	Resolución Consejo Directivo N° 038-2008-CD-OSITRAN	10/09/2008	Aprobación del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de ENAPU S.A.

Revisado por: TELEMATICA	Autorizado por G.G. :	Versión 1	Página 10 de 10
--------------------------	-----------------------	--------------	--------------------