



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº 070-2011-CD-OSITRAN

Lima, 29 de diciembre de 2011.

**EMPRESA CONCESIONARIA** : DP World Callao S.R.L. – DPWC

**MATERIA** : Aprobación del Proyecto de Adecuación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios” de DP World Callao S.R.L. - DPWC

### VISTOS:

La Nota Nº 1067-2011-GS-OSITRAN, remitida con fecha 18 de noviembre de 2011, a través del cual la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe Nº 2499-2011-GS-OSITRAN, emitido por la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios” de DP World Callao S.R.L. (en adelante, DPWC); y,

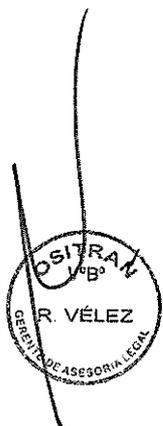


### CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde a OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa de OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N°02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el "Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias" y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

Que, mediante Carta N° GP.DPWC.122.11 de fecha 06 setiembre 2011, la empresa concesionaria remitió a OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, con fecha 10 de setiembre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 020-2011-GS/OSITRAN, de fecha 07 de setiembre del 2011, que aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de DPWC, a fin que dentro del plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación, los usuarios e interesados puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y/u observaciones sobre dicho proyecto;

Que, mediante Oficio N° 4411-2011-GG-OSITRAN de fecha 20 octubre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió a DPWC el Informe N° 2243-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándole un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

Que, mediante Carta N° GP.DPWC.160.11 de fecha 08 de noviembre del 2011, la empresa concesionaria DPWC remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante el Informe N° 2499-2011-GS-OSITRAN, de fecha 16 de noviembre del 2011, la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, recomienda la aprobación del mencionado proyecto de reglamento;





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Que, mediante la Nota de vistos la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe N° 2499-2011-GS-OSITRAN;

**POR LO EXPUESTO**, en base al análisis contenido en el Informe de vistos, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 405-2011-CD que se inició el 21 de diciembre de 2011;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria DP World Callao S.R.L - DPWC, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

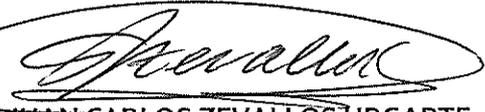
**Artículo 2°.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria DP World Callao S.R.L - DPWC.

**Artículo 3°.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2499-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria DP World Callao S.R.L - DPWC.

**Artículo 4°.-** Difundir la presente Resolución en la página Web de OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria DP World Callao S.R.L - DPWC, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

**Artículo 5°.-** Encargar a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Difúndase y Publíquese.

  
**JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE**  
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD N°29036-11



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

