

Resolución de Gerencia General

Nº 030-2004-GG-OSITRAN

MATERIA : Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios

SOLICITANTE : FERROVIAL CENTRAL ANDINA (FVCA S.A.)

SUMILLA : Se aprueba el Reglamento

Lima, 1 de junio de 2004

VISTOS : La Nota Nº 062-2004-GAL-OSITRAN de fecha 28 de mayo de 2004 y el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FVCA S.A.;

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 23 de enero de 2004 se publicó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD/OSITRAN de fecha 15 de enero de 2004, estableciéndose en la Segunda Disposición Transitoria del mismo la obligación de las Entidades Prestadoras de elaborar el proyecto de adecuación de sus Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días siguientes a la entrada en vigencia del presente reglamento;

Que, con fecha 20 de abril de 2004, se recibió el proyecto de reglamento de FVCA S.A., mediante carta de fecha 19 de abril de 2004;

Que, con fecha 21 de abril de 2004 se publicó en la página web de OSITRAN el referido proyecto a efectos de que los interesados remitan sus observaciones, de conformidad con lo establecido por el artículo 34º del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias;

Que, el 20 de mayo de 2004, mediante Oficio Nº 252-04-GG-OSITRAN, de fecha 19 de mayo de 2004, se notificó a FVCA S.A. el Informe Nº 045-2004-GAL/OSITRAN que contiene observaciones al referido Proyecto de Reglamento;

Que, FVCA mediante carta de fecha 27 de mayo de 2004, remitió a OSITRAN el nuevo Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, luego de la revisión del referido proyecto, se ha verificado que el mismo cumple con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias y que ha recogido las observaciones realizadas al primer proyecto;

Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 8) del acápite "Funciones generales" del "Gerente General" del Manual de Organización y Funciones de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 023-2003-PD-OSITRAN de fecha 21 de octubre de 2003, corresponde a esta Gerencia la aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras;

Por lo expuesto se **RESUELVE**:

Primero: Aprobar el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrovías Central Andina S.A., el mismo que deberá publicarse en la página Web de dicha Institución, dentro del plazo máximo de 5 días de notificada la presente resolución y que entrará en vigencia al día siguiente de su publicación.

Para dichos efectos, Ferrovías Central Andina S.A. deberá dejar constancia en su página Web, de la fecha en que el referido Reglamento ha sido publicado en la misma.

Segundo: Poner la presente resolución en conocimiento de Ferrovías Central Andina S.A. a efectos de que la misma proceda a las obligaciones establecidas en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.

Tercero: Poner en conocimiento del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, la aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de Ferrovías Central Andina S.A.

Cuarto: Encargar a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN la supervisión del cumplimiento de las obligaciones definidas en los dos primeros numerales de la presente resolución.

Quinto: Publicar la presente Resolución en la página Web de OSITRAN, así como el Reglamento de Solución de Reclamos de Ferrovías Central Andina S.A. una vez que el mismo entre en vigencia.

Regístrese, comuníquese y archívese.

ROBERTO URRUNAGA PASCÓ-FONT
Gerente General(e)