



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

## Resolución de Gerencia de Supervisión

Nº 031-2011-GS/OSITRAN

Lima, 14 de septiembre del 2011

**ENTIDAD PRESTADORA** : **NORVIAL S.A.**

**MATERIA** : Aprobación de difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por NORVIAL S.A.

### VISTOS:

La Carta Nº NOR270-11 de fecha 12 de septiembre del 2011, la misma que fue recibida por el OSITRAN el día 12 de septiembre del 2011, mediante la cual el Concesionario NORVIAL remitió su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- Los Contratos de Concesión;
- El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN establece los procedimientos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, sus proyectos de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;



**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 la Carta N° NOR270-11 de fecha 12 de septiembre del 2011 remitida por NORVIAL, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 12 de septiembre del 2011, el Concesionario alcanza para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de Agosto 2011, la Gerencia de Asesoría Legal concluye sobre el proceso que deben seguir la difusión y aprobación de diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de NORVIAL, de acuerdo a las disposiciones vigentes;

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar la difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por NORVIAL S.A.

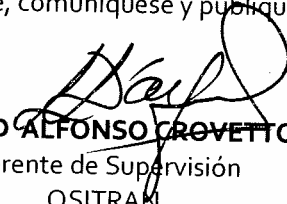
**SEGUNDO:** Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora NORVIAL S.A. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de NORVIAL.

**TERCERO:** El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por NORVIAL es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación, de la presente Resolución, en el Diario Oficial "El Peruano".

**CUARTO:** Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Carlos Navarro Chávez, Jefe de Carreteras Centro y Norte de la Gerencia de Supervisión, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

**QUINTO:** Notificar la presente Resolución a NORVIAL S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
Gerente de Supervisión  
OSITRAN



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

