



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 012-2011-GS/OSITRAN

Lima, 15 de agosto del 2011

**ENTIDAD PRESTADORA** : APM Terminals Callao S.A. - APMTC

**MATERIA** : Aprobación de difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por APM Terminals Callao S.A. - APMTC

### VISTOS:

La Carta s/n de fecha 02 de agosto del 2011, la misma que fue recepcionada por el OSITRAN el día 04 de agosto del 2011, mediante la cual el Concesionario APMTC remitió su Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

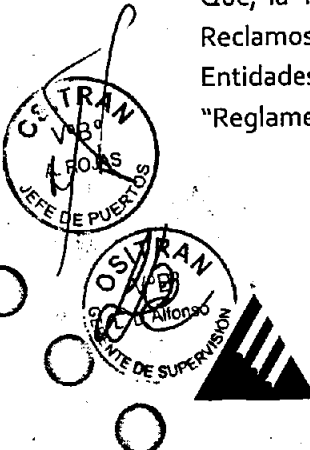
### CONSIDERANDO:

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:

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

Que, la Tercera 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 "Reglamento de Atención 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 Carta s/n de fecha 12 de julio del 2011, el Concesionario APMTC remitió a OSITRAN su Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", a fin de que éste sea oportunamente evaluado y aprobado, en concordancia con lo establecido en la Tercera Disposición Final y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN;

Que, mediante el Acuerdo N° 1388-394-11-CD-OSITRAN, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó el Informe N° 014-11-GS-GAL-OSITRAN de fecha 20 julio 2011, en el cual se hizo observaciones al mencionado Proyecto de Reglamento Reclamos del APMTC;

Que, mediante el Oficio N° 3101-GS-2011-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN notifica al APMTC el Acuerdo N° 1388-394-11-CD-OSITRAN a fin de que dicho concesionario pueda levantar las respectivas observaciones en el término de 03 (tres) días de haber recibido el Oficio en mención;

Que, mediante la Carta s/n de fecha 02 de agosto del 2011 remitida por el APMTC, la misma que fue recepcionada por el OSITRAN el día 04 de agosto del 2011, el concesionario APMTC alcanza un nuevo ejemplar de propuesta de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", levantando las observaciones referidas en el párrafo anterior;

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

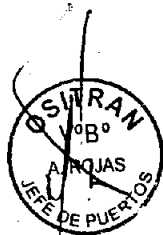
Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" del APMTC, de acuerdo a las disposiciones vigentes;

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por APM Terminals Callao S.A. - APMTC

**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 APM Terminals Callao S.A. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y del APMTC.

**TERCERO:** El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento de Reclamos presentado



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





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

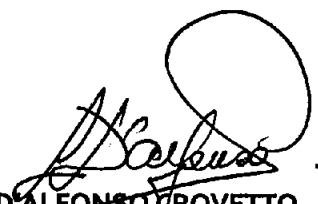
Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

por el APMTC 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. Atilio Rojas Noriega, Jefe del Area de Puertos de la Gerencia de Supervisión, sito en la Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

**QUINTO:** Notificar la presente Resolución al APM Terminals Callao S.A. – APMTC.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



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



A.Rojas/R.Barreto/srp  
REG-SAL-G5-17863  
HR: 16909