



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 011-2015-CD-OSITRAN

Lima, 25 de febrero de 2015

VISTOS:

Los Informes N° 0592-2015-GSF-OSITRAN y 0372-2015-GSF-OSITRAN, que contienen la evaluación de la versión final del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.

CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1 de la Ley N° 27332, señala que los Reguladores, entre ellos OSITRAN, ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 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 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, mediante Carta CVSN-OSITRAN-032-2014 recibida el 30 de septiembre del 2014, la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A., remitió el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN;

Que, a través del Oficio N° 6143-2014-GSF-OSITRAN de fecha 7 de noviembre de 2014, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 3177-2014-GSF-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, con fecha 24 de noviembre y 3 de diciembre del 2014, la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A. presentó la Carta N° CVSN-OSITRAN-053-2014 y la Carta N° CVSN-OSITRAN-058-2014, respectivamente, que contiene el levantamiento de las observaciones planteadas al





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios mediante el Informe N° 3177-2014-GSF-OSITRAN;

Que, a través del 0103-2014-GSF-OSITRAN de fecha 9 de enero de 2015, se le hizo llegar al Concesionario la Nota N° 01-15-STSC-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, con fecha 20 de enero del 2015, la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A. presentó la Carta N° CVSN-OSITRAN-016-2015, que contiene el levantamiento de las observaciones planteadas, al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, mediante la Nota N° 01-15-STSC-OSITRAN;

Que, en la presente sesión, los miembros del Consejo Directivo solicitaron incluir en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios una referencia al Precedente de Observancia Obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias, referida a la competencia para la determinación de la responsabilidad de las entidades prestadoras en materia de daños y perjuicios;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución los informes de vistos, a través de los cuales la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, analizó el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A. y verificó que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Por lo expuesto, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 541-2015-CD de fecha 25 de febrero de 2015;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A., sobre la base del Informe N° 0372-2015-GSF-OSITRAN, sujeto a la incorporación del Precedente de Observancia Obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias, conforme a lo señalado en el Informe N° 0592-2015-GSF-OSITRAN.

Artículo.2. Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN difunda la presente Resolución en el Portal Institucional de OSITRAN y realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Artículo.3. Disponer que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización notifique la presente Resolución y los Informes N° 0592-2015-GSF-OSITRAN y 0372-2015-GSF-OSITRAN a la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A.

Artículo.4. Disponer que la empresa Concesionaria Vial Sierra Norte S.A. difunda en su página web su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos, aprobado con la





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

incorporación solicitada en la presente Resolución, a partir del día siguiente a la fecha en que el OSITRAN haya publicado en el Diario Oficial "El Peruano" la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.


PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo



Reg. Sal. 7696

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

Pág. 3 de 3

