



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 011-2012-GS/OSITRAN

Lima, 17 de mayo del 2012

**ENTIDAD PRESTADORA:** "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A."

**MATERIA** : Aprobación de difusión del proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A."

### VISTOS:

La Carta Nº 866-CIST<sub>2</sub>-OSITRAN de fecha 19 de abril del 2012, la misma que fue recibida por el OSITRAN el día 20 de abril del 2011, mediante la cual el Concesionario remitió su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos" (en adelante, Reglamento de Reclamos).

### CONSIDERANDO:

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 034-2011-CD-OSITRAN se modifica el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN.

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; y,
- 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 "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° 866-CIST2-OSITRAN de fecha 19 de abril del 2012 remitida por la empresa Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A., la misma que fue recibida por OSITRAN el día 20 de abril del 2012, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos";

Que, mediante Resolución N° 035-11-GS/OSITRAN del 11 de noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión establece la directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos" de la empresa Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A., 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 la "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 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 sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de la empresa "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A."

**TERCERO:** El plazo máximo para que los Usuarios e interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre el proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por la empresa "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A." 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 al correo electrónico [info@ositran.gob.pe](mailto:info@ositran.gob.pe).

**QUINTO:** Notificar la presente Resolución a la empresa "Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 2 S.A."



Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
**OSCAR HERRERA BENVIDES**  
Gerente de Supervisión (e)  
OSITRAN

Adj: Carta N° 9924-CIST2-OSITRAN (Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del T2 S.A)

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

