



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 011-2011-GS/OSITRAN

Lima, 12 de agosto del 2011

ENTIDAD PRESTADORA : Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A.

MATERIA : Aprobación de difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Empresa Nacional de Puertos S.A."

VISTOS:

El Oficio Nº 1175-2011 ENAPU S.A./GG de fecha 08 de agosto 2011, mediante el cual la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A remite al OSITRAN su Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN

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 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 adecuar y presentar, ante el OSITRAN, su Proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Oficio Nº 1175-2011 ENAPU S.A./GG de fecha 08 de agosto 2011, la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A remitió al OSITRAN su Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y



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

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;

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 de la Empresa Nacional de Puertos 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 de la Empresa Nacional de Puertos 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 Empresa Nacional de Puertos S.A." sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de ENAPU.S.A.

TERCERO: El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento presentado por ENAPU S.A. es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de su publicación 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 a la Empresa Nacional de Puertos S.A – ENAPU S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.


LUIGI D'ALFONSO CROVETTO
Gerente de Supervisión
OSITRAN

A.Rojas/R.Barreto/srp
REG-SAL-GS 17724
HR: 17258

