RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 10 de octubre del 2011 **Nº 042 -2011-CD-OSITRAN**

ENTIDAD PRESTADORA : APM Terminals Callao S.A. – APMTC.

MATERIA : Aprobación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APMTC.

VISTOS:

El Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN de fecha 27 de setiembre del 2011, remitido a la Gerencia General, conteniendo la evaluación del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APMTC.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5° de la Ley N° 26917 – Ley de Creación del OSITRAN, este Regulador tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los Contratos de Concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN, verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su Artículo 53° inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley N° 26917, Ley de Creación del OSITRAN y su Reglamento;

OSITRAN V°B° C. AGUILAR GERENTE GENERAL

OSITRAN GERENTE DE ASESORIA LEGAL (e)

OSITRAN V°B° L. Alfonso GERENTE DE SUPERVISIÓN

OSITRAN Juan Carlos Zevallos Vigil PRESIDENTE

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

Que, la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar al OSITRAN, para su aprobación, su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones;

Que, mediante 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 hechas en el Informe N° 014-11-GS-GAL-OSITRAN de fecha 20 julio 2011, aprobado mediante Acuerdo N° 1388-394-11-CD-OSITRAN adoptado en la Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo N° 394-11-CD-OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 27 de setiembre del 2011, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal del OSITRAN, al amparo de las disposiciones del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, evaluaron la aprobación del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionario APMTC, por lo que corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación de dicho Proyecto de Reglamento;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el literal c) del Artículo 53° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM;

OSITRAN V°B° C. AGUILAR GERENTE GENERAL

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 400 que se convocó el 26 de setiembre 2011 y culminó en la fecha;

SE RESUELVE:

OSITRAN V°B° GERENTE DE ASESORÍA LEGAL (e)

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A., el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

OSITRAN V°B° Alfonso GERENTE DE SUPERVISIÓN

OSITRAN Juan Carlos Zeballos Arce PRESIDENTE

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa Concesionaria APM Terminals Callao S.A.

Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución,

Artículo 5°.- Difundir la presente Resolución en la página Web del OSITRAN y disponer que la empresa Concesionaria APM Terminals Callao S.A, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página web.

Regístrese, comuníquese y publíquese

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N°22258 -11

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

Av. República de Panamá 3659 - San Isidro, Lima - Perú. Teléf: 440-5115 Fax: 421-4739 - www.ositran.gob.pe

Con la aprobación de este Dictamen, pase a Consejo Directivo, para aprobación. 04.10.11

OSITRAN
GERENCIA GENERAL
30 SET. 2011
RECIBIDO

OSITRAN V°B° C. AGUILAR GERENTE GENERAL

INFORME Nº 027-11-GS-GAL-OSITRAN

A	:	**CARLOS AGUILAR MEZA** Gerente General
De	:	**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO** Gerente de Supervisión **ROBERTO VÉLEZ SALINAS** Gerente de Asesoría Legal
Asunto	:	Evaluación del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A. - APMTC
Fecha	:	29 de setiembre del 2011

I. OBJETIVO

1. Evaluar y emitir opinión respecto al Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante, Reglamento de Reclamos) presentado por APM Terminals Callao S.A., empresa concesionaria del Terminal Norte Multipropósito del Terminal Portuario del Callao.

II. ANTECEDENTES

2. El 11 de mayo del 2011 se suscribió el "**Contrato de Concesión** para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Terminal Norte Multipropósito en el Terminal Portuario del Callao" (en adelante el Contrato de Concesión) entre el Estado Peruano representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa APM Terminals Callao S.A (en adelante APMTC y/o Entidad Prestadora y/o Concesionario).

3. El 01 de julio del 2011, la empresa concesionaria APMTC inició sus operaciones portuarias en el Terminal Norte Multipropósito del Terminal Portuario del Callao.

4. 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 Nº 019-2011-CD-OSITRAN.

5. En Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo Nº 394-11-CD-OSITRAN se adoptó el Acuerdo Nº 1388-394-11-CD-OSITRAN, el cual aprobó el Informe Nº 014-11-GS-GAL-OSITRAN de fecha 20 julio 2011, en el cual se hizo observaciones al mencionado Proyecto de Reglamento de Reclamos del APMTC.

OSITRAN V°B° R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORÍA LEGAL

OSITRAN V°B° L. ROJAS JEFA DE PUERTOS

OSITRAN V°B° R. CARRETO SUPERVISOR ECONÓMICO-FINANCIERO

OSITRAN V°B° L. D'ALFONSO GERENTE DE SUPERVISIÓN

OSITRAN V°B° A. RODRÍGUEZ ABOGADO LEGAL

6. Mediante el Oficio N° 3101-GS-2011-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN notificó a APMTC el Acuerdo N° 1388-394-11-CD-OSITRAN a fin de que dicho concesionario levante las respectivas observaciones en el término de 03 (tres) días de haber recibido el Oficio en mención.

7. Mediante la Carta s/n de fecha 02 de agosto del 2011 remitida por APMTC, la misma que fue recepcionada por 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 hechas en el Informe referido en el literal 5.

8. Atendiendo lo señalado en el Memorando N° 077-11-GAL-OSITRAN, se emitió la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 12-2011-GS/OSITRAN de fecha 15 agosto 2011, aprobando la difusión de la mencionada nueva propuesta de Reglamento de Reclamos de APMTC, referida en el numeral anterior, a fin de que los Usuarios Intermedios y Finales puedan hacer sus comentarios y observaciones en un plazo máximo de quince (15) días.

9. Mediante el Oficio N° 3369-GS-2011-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN notificó al APMTC la Resolución señalada en el numeral anterior, a fin de que dicho Concesionario publique la Resolución y el contenido del proyecto de Reglamento referidos en el literal 8.

III. MARCO LEGAL

10. La revisión del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, se realiza teniendo en consideración el siguiente marco legal:

- Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias.
- Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas modificatorias..
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN (en adelante REGO), y su modificatoria el Decreto Supremo N° 057-2006-PCM.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN y sus normas modificatorias (en adelante, Reglamento del OSITRAN).

OSITRAN V°B° R. VÉLEZ GERENTE DE AUDITORÍA LEGAL

OSITRAN V°B° A. ROJAS JEFE DE PUERTO

OSITRAN V°B° R. BARRETO SUPERVISOR ECONÓMICO-FINANCIERO

OSITRAN V°B° L. D'ANGELO GERENTE DE SUPERVISIÓN

OSITRAN V°B° M. RODRÍGUEZ ASESOR LEGAL

- Resolución de Consejo Directivo Nº 009-2009-CD-OSITRAN, que aprobó el Manual de Organización y Funciones (en adelante el MOF) del OSITRAN, y sus normas modificatorias.

11. Al respecto, la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 034-2011-CD-OSITRAN, establece los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante OSITRAN, su Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios para su respectiva aprobación:

> ***"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS***
> *(...)*
> ***TERCERA***
> *Las Entidades Prestadoras, que entren en operación, deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones"*

12. Asimismo, el Artículo 12º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras:

> ***"Artículo 12º.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras***
> *(...)*
> *El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo:*
> *1- La dependencia responsable de atender los reclamos.*
> *2- Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán serán los mismos contemplados en el Artículo 37º del presente reglamento.*
> *3- El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.*
> *4- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.*
> *5- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.*
> *6- Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición."*

13. Finalmente, debemos precisar que el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, establece como una de las funciones generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

> ***"Funciones Generales:***
> *(...)*
> *8. Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones. (...)"*

IV. ANÁLISIS

14. De acuerdo con lo establecido en el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" de OSITRAN, corresponde analizar lo siguiente:

A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por el APMTC.

B. Observaciones y comentarios hechos por los Usuarios Intermedios y Finales
C. Revisión y evaluación del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por APMTC.

A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por el APMTC

15. La Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece que las Entidades Prestadoras que entren en operación deberán presentar para su aprobación el correspondiente proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" de la entidad prestadora, dentro del plazo máximo de 30 días contados a partir del inicio de sus operaciones.

16. En ese sentido, teniendo en consideración que:

- El 01 de julio de 2011, APMTC dio inicio a sus operaciones en el Muelle Norte del Puerto del Callao.

- Mediante Carta s/n de fecha 12 de julio del 2011, el Concesionario APMTC remitió al Regulador el "Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de su entidad, a fin de que éste sea oportunamente evaluado y aprobado por el Regulador.

- 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.

- Mediante la Carta s/n de fecha 02 de agosto del 2011 remitida por 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 proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", levantando las observaciones referidas en el párrafo anterior.

17. Por tanto, corresponde, dar por cumplido el requisito relativo a los plazos de presentación del proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora APMTC.

B. Observaciones y comentarios hechos por los Usuarios Intermedios y Finales

18. Cumplido el plazo referido en el numeral 8, no hubo observaciones ni comentarios por parte de los Usuarios Intermedios y Finales a dicho proyecto de Reglamento de Reclamos del APMTC.

C. Evaluación del Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el APMTC

C.1. Verificación del contenido de la información mínima

19. El Artículo 12° del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras.

20. Sobre el particular, a continuación presentamos el cuadro resumen que reflejaba el estado del proyecto materia de subsanación por parte de la empresa concesionaria:

Evaluación del cumplimiento de los requisitos contemplados en el Art. 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

Requisito contemplado en el Art. 12	Proyecto de Reglamento	Estado
1.- La dependencia responsable de atender los reclamos.	Ítem 2.5	Cumple
2.- Los requisitos para la presentación de los reclamos, deberán ser los mismos que los contemplados en el Artículo 37° Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.	Ítem 2.2 Ítem 2.4 En el ítem 2.2 falta precisar que la Entidad Prestadora también recibirá y tramitará los reclamos presentados por los usuarios ante OSITRAN, en tanto sean derivados por el Regulador a la Entidad Prestadora (Art. 37 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN).	Observado
3.- El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.	En el ítem 2.3 se recoge este requisito de la siguiente manera: ***"Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos, sólo si los USUARIOS hubiesen estado fehacientemente impedidos de conocerlos a la fecha de su ocurrencia."*** Como puede observarse, APMTC ha realizado un agregado respecto del requisito establecido por el Art. 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN: ***"... sólo si los usuarios hubiesen estado fehacientemente impedidos de conocerlos a la fecha de su ocurrencia"***; al respecto, consideramos que dicho agregado podría desvirtuar la finalidad perseguida por el Art. 12, razón por la cual somos de la opinión que dicho agregado debe ser ELIMINADO.	Observado
4.- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.	En el segundo párrfo del ítem 2.12 APMTC señala lo siguiente: ***"En los demás casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días adicionales, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."*** Consideramos que debe corregirse la redacción del segundo párrafo del ítem 2.12, eliminándose de él la palabra "adicionales" pues el Art. 12 del Reglamento de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN LITERALMENTE señala que el plazo no podrá ser mayor a 30 días, lo cual guarda concordancia con lo indicado en el párrafo 16 de la Exposición de Motivos del mencionado Reglamento: ***"El plazo máximo que tienen las Entidades Prestadoras es de 15 días hábiles, salvo que se trate de asuntos que revistan complejidad, en cuyo caso se extiende a 30 días hábiles. (...)"***	Observado
5.- El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.	Al respecto, el ítem 3.4 del proyecto establece lo siguiente: ***"Las resoluciones de APM TERMINALS CALLAO S.A. serán cumplidas por ésta dentro del plazo que establezca en dicho documento, el cual de manera ordinaria no deberá exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación.*** ***De forma extraordinaria se podrá conceder un plazo de quince (15) días si hay causa objetiva y motivada para ello y no se causa ningún perjuicio innecesario al USUARIO."*** Como puede observarse, la redacción del proyecto no se ajusta a lo establecido por el Art. 12 del Reglamento; sin embargo, dicha redacción guarda absoluta concordancia con lo dispuesto por el Art. 42 del Reglamento, el cual señala lo siguiente: ***"... las resoluciones de las Entidades Prestadoras se ejecutan dentro del plazo que fije la resolución, el cual de manera ordinaria no debe exceder los tres (3) días contados a partir de la fecha de su notificación y extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución."***	Cumple
6.- Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición.	Ítems 3.1 y 3.2	Cumple

OSITRAN V°B° R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORÍA LEGAL

OSITRAN V°B° A. ROJAS JEFE DE PUERTOS

OSITRAN V°B° R. BARRETO SUPERVISOR ECONÓMICO-FINANCIERO

OSITRAN V°B° L. D'ALESSIO GERENTE DE SUPERVISIÓN

OSITRAN V°B° A. RODRÍGUEZ ASESOR LEGAL

21. Ahora bien, con las modificaciones efectuadas por el Concesionario, la redacción de los ítems observados quedo como sigue a continuación:

> ***2.1 Recepción de Reclamos***
>
> *Los USUARIOS podrán presentar sus reclamos por escrito mediante documento impreso o utilizando el libro de reclamos ubicado en la mesa de partes de APM TERMINALS CALLAO S.A., ubicada en sus oficinas administrativas.*
>
> *Los USUARIOS podrán presentar en mesa de partes sus reclamos dentro del horario de atención que para estos efectos señale APM TERMINALS CALLAO S.A. para la orientación, admisión y registro de documentos.*
>
> *Adicionalmente, los USUARIOS podrán interponer sus reclamos por medio de la línea telefónica de atención al cliente, por correo electrónico a través de la dirección electrónica (apmtcclaims@apmterminals.com) o a través de la página web de APM TERMINALS CALLAO S.A. Asimismo, se recibirá y tramitará los reclamos presentados por los USUARIOS ante OSITRAN, en tanto aquellos sean derivados a APM TERMINALS CALLAO S.A.*
>
> ***2.3 Plazo para la Presentación de Reclamo***
>
> *Los USUARIOS tienen un plazo de sesenta (60) días para interponer sus reclamos ante APM TERMINALS CALLAO S.A., el cual se contabilizará desde el día en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.*
>
> ***2.12 Plazo Máximo para Resolver***
>
> *APM TERMINALS CALLAO S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el TRIBUNAL.*
>
> *En los de más casos los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de los mismos. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.*
>
> *En caso APM TERMINALS CALLAO S.A. omitiera pronunciarse en el plazo establecido en párrafo precedente, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente para el USUARIO.*
>
> [El subrayado es nuestro]

22. En virtud de las modificaciones introducidas al proyecto, consideramos que las observaciones quedaron subsanadas.

V. CONCLUSIÓN:

23. Se ha verificado que la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A. ha cumplido con subsanar las observaciones emitidas en el Informe N° 014-11-GS-GAL-OSITRAN aprobado por Acuerdo N° 1388-394-11-CD-OSITRAN; por tanto, el Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A., **cumple** con los requisitos mínimos establecidos por el Art. 12° del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN.

OSITRAN V°B° A. VÉLEZ GERENTE DE ASESORÍA LEGAL

OSITRAN V°B° A. ROMAS JEFE DE PUERTOS

OSITRAN V°B° R. BARRETO SUPERVISOR ECONÓMICO-FINANCIERO

OSITRAN V°B° L. D'ALESSIO GERENTE DE SUPERVISIÓN

OSITRAN V°B° A. RODRÍGUEZ ASESOR LEGAL

VII. RECOMENDACIÓN:

24. Se recomienda poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe N° 027-11-GS-GAL-OSITRAN, con el correspondiente proyecto de Resolución de Consejo Directivo, a fin de que se apruebe el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A. - APMTC.

Atentamente,

[redacted]
Gerente de Supervisión

[redacted]
Gerente de Asesoría Legal

[redacted]
Jefe de Puertos

[redacted]
Asesor Legal I

[redacted]
Supervisor Económico Financiero

Adjunto: Proyecto de Resolución de Consejo Directivo.
[redacted]
Reg. Sal. GS-GAL N° 22098-11
H.R.: [redacted]

Resolución de Consejo Directivo

Nº ....-2011-CD-OSITRAN

Lima, de octubre del 2011

ENTIDAD PRESTADORA : APM Terminals Callao S.A. – APMTC.

MATERIA : Aprobación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APMTC.

VISTOS:

El Informe Nº 027-GS-GAL-OSITRAN de fecha 29 de setiembre del 2011, remitido a la Gerencia General, conteniendo la evaluación del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APMTC.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917 – Ley de Creación de OSITRAN, este Regulador tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los Contratos de Concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde a OSITRAN, verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su Artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa de OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de Creación del OSITRAN y su Reglamento;

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;

Que, la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, modificada mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 034-2011-CD-OSITRAN, dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar a OSITRAN, para su aprobación, su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones;

Que, mediante 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 hechas en el Informe Nº 014-11-GS-GAL-OSITRAN de fecha 20 julio

2011, aprobado mediante Acuerdo N° 1388-394-11-CD-OSITRAN adoptado en la Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo N° 394-11-CD-OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 29 de setiembre del 2011, las Gerencias de Supervisión y de Asesoría Legal de OSITRAN, al amparo de las disposiciones del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, evaluaron el Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionario APMTC, por lo que corresponde pronunciarse al Consejo Directivo de OSITRAN;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida por el literal c) del Artículo 53° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° .... de fecha ...de octubre del 2011.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A., el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A.

Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 027-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria APM Terminals Callao S.A.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 5°.- Difundir la presente Resolución en la página Web del OSITRAN y disponer que la empresa Concesionaria APM Terminals Callao S.A, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

OSITRAN V°B° R. VELEZ GERENTE DE ASESORIA LEGAL

OSITRAN V°B° A. ROMAS JEFE DE PUERTOS

Regístrese, comuníquese y publíquese

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo
OSITRAN