

Resolución de Gerencia General

Nº 020-2004-GG/OSITRAN

MATERIA : Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios

SOLICITANTE : NORVIAL S.A. (NORVIAL)

SUMILLA : Se aprueba el Reglamento

Lima, 28 de abril de 2004

VISTOS : La Nota Nº 055-2004-GAL-OSITRAN de fecha 28 de abril de 2004 y el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de NORVIAL;

CONSIDERANDO:

Que, con fecha 23 de enero de 2004 se publicó el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD/OSITRAN de fecha 15 de enero de 2004, estableciéndose en la Segunda Disposición Transitoria del mismo la obligación de elaborar el proyecto de adecuación de sus Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días siguientes a la entrada en vigencia del presente reglamento;

Que, con fecha 16 de marzo de 2004, NORVIAL remitió su proyecto de reglamento por Carta Nº NOR-168-04 de fecha 16 de marzo de 2004;

Que, con fecha 19 de abril de 2004 se publicó en la página web de OSITRAN el referido proyecto a efectos de que los interesados remitan sus observaciones, de conformidad con lo establecido por el artículo 34º del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias, sin que a la fecha se hayan recibido comentarios;

Que, luego de la revisión del referido proyecto, se ha verificado que el mismo cumple con los requisitos mínimos establecidos en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias;

Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 8) del acápite "Funciones generales" del "Gerente General" del Manual de Organización y Funciones de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 023-2003-PD-OSITRAN de fecha 21 de octubre de 2003, corresponde a esta Gerencia la aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras;

Por lo expuesto se **RESUELVE**:

Primero: Aprobar el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de NORVIAL S.A.

Segundo: Poner la presente resolución en conocimiento de NORVIAL S.A. a efectos de que la

misma proceda a su difusión y demás obligaciones establecidas en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.

Tercero: Encargar a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN la supervisión del cumplimiento de las obligaciones a que se contrae el numeral anterior.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

JORGE ALFARO MARTIJENA
Gerente General