



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

## Resolución de Gerencia de Supervisión

N° 013-2011-GS/OSITRAN

Lima, 16 de agosto del 2011

**ENTIDAD PRESTADORA** : Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

**MATERIA** : Aprobación de difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES

### VISTOS:

La Carta 2.532 de fecha 05 de agosto del 2011, la misma que fue recepcionada por el OSITRAN el día 05 de agosto del 2011, mediante la cual el Concesionario DEVIANDES remitió su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

### CONSIDERANDO:

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 (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 presentar, ante el OSITRAN, sus proyectos de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Certifico que la fotostática es fiel replica del original que he tenido a la vista.  
Fecha 18 AGO 2011

WILLIAM BRYSON BUTRICA  
FEDATARIO  
Organismo Supervisor de la Inversión en  
Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN

**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

Que, mediante Carta 1.020 de fecha 09 de noviembre del 2010, el Concesionario DEVIANDES 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;

Que, mediante la Resolución N° 048-2010-CD-OSITRAN de fecha 22 de diciembre de 2010, el Consejo Directivo del OSITRAN aprobó el Informe N° 038-10-GS-GAL-OSITRAN, en el cual se da conformidad al proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DEVIANDES;

Que, mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN de fecha 11 de junio de 2011, el Consejo Directivo de OSITRAN aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, en el cual la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria señala que las Entidades Prestadoras deberán presentar para su aprobación, un proyecto de adecuación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante la Carta 2.532 de fecha 05 de agosto del 2011 remitida por DEVIANDES, la misma que fue recibida por OSITRAN el día 05 de agosto del 2011, el Concesionario alcanza para su aprobación un proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

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" del DEVIANDES, de acuerdo a las disposiciones vigentes;

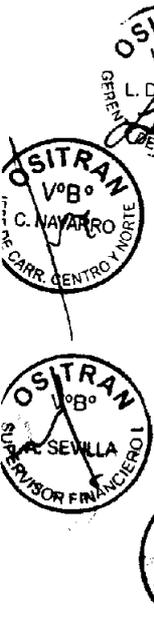
**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar la difusión del Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. - DEVIANDES.

**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 Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de DEVIANDES.

**TERCERO:** El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por el DEVIANDES 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".

Certifico que la fotocopia es fiel replica del original que he tenido a la vista.  
Fecha 11 6 AGO 2011  
WILLIAM BRYSON BUTRICA  
FEDATARIO  
Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN



**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

**CUARTO:** Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Carlos Navarro Chávez, Jefe de Carreteras Centro y Norte de la Gerencia de Supervisión, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

**QUINTO:** Notificar la presente Resolución a Desarrollo Vial de los Andes S.A.C..

Regístrese, comuníquese y publíquese.



*[Signature]*  
**LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**  
Gerente de Supervisión  
OSITRAN

Certifico que la fotostática es fiel replica del original que he tenido a la vista.  
Fecha *[Signature]* 6 AGO 2011

**WILLIAM BRYSON BUTRICA**  
FEDATARIO  
Organismo Supervisor de la Inversión en  
Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN



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

