

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 15 de julio de 2009

Nº 024-2009-CD-OSITRAN

El Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN;

VISTOS:

La Carta No. GG 27-Nº/2009 y el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que adjunta, presentada por la empresa Autopista del Norte S.A.C., así como el Informe No. 015-09-GS-GAL-OSITRAN y el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que adjunta, elaborado por las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 02-2004-CD-OSITRAN se aprobó el “Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias” y con Resolución de Consejo Directivo No. 076-2006-CD-OSITRAN se modificó dicho Reglamento y se cambió su denominación a la de “Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN”;

Que, el 18 de febrero de 2009, se suscribió el Contrato de Concesión entre la empresa Autopista del Norte S.A.C. (en adelante el Concesionario) y el Estado Peruano, actuando a través del Ministerio de Transportes y Comunicaciones;

Que, con Carta No. GG 27-Nº/2009, de fecha 11 de junio del 2009, el Concesionario remite, para la aprobación de OSITRAN, el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias;

Que, con Informe No. 015-09-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 10 de julio del 2009, las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluaron la aprobación del proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por el Concesionario. En el mencionado Informe se formulan observaciones y precisiones al citado proyecto;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe No. 015-09-GS-GAL-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 006-2007-CD-OSITRAN y su modificatoria; así como lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 325 de fecha 15 de julio del 2009;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la empresa Autopista del Norte S.A.C., con las observaciones señaladas en el Informe No. 015-09-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la empresa Autopista del Norte S.A.C. difunda su Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias en su página web, luego de subsanar las observaciones correspondientes, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución.

El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de la publicación en su página web; para dichos efectos, la Entidad Prestadora deberá dejar constancia en su página web, de la fecha en que el referido Reglamento haya sido publicado en la misma.

Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución a la empresa Autopista del Norte S.A.C., a efectos de que proceda conforme a las obligaciones establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y en la presente Resolución.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución, así como la oportuna publicación en la página web de OSITRAN del Reglamento aprobado, luego que la Entidad Prestadora haya realizado las subsanaciones correspondientes.

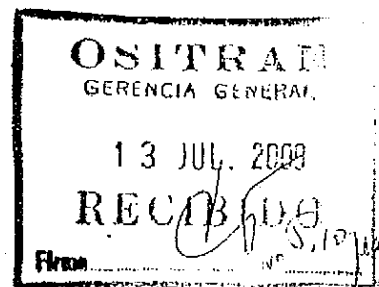
Artículo 5°.- Difundir la presente Resolución mediante su publicación en la página web de OSITRAN, de conformidad con lo previsto en la Resolución de Consejo Directivo No. 007-2001-CD/OSITRAN.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD 13159-09

Con la conformidad de este Reporte, pasa
a la agenda del Consejo Directivo,
Sesión No. 325.



INFORME N° 015-09-GS-GAL-OSITRAN

A : Jorge Montesinos Córdova
Gerente General

De : Carlos Alberto Aguilar Meza
Gerente Adjunto de Supervisión

Roberto Vélez Salinas
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y
Solución de Controversias de la empresa concesionaria
Autopista del Norte S.A.C.

Fecha : 13 de julio de 2009.

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C. (en adelante el Concesionario).

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 18 de febrero de 2009, se suscribió el Contrato de Concesión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria Autopista del Norte S.A.C., el Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y Explotación de la Red Vial 4 - Tramos Pativilca-Santa-Trujillo (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. Con fecha 17 de marzo de 2009, el concesionario inició operaciones como se puede apreciar en las correspondientes Actas de Cese de Cobro de Peaje.
4. Con fecha 11 de junio de 2009, mediante la Carta GG 27 - N° /2009, el Concesionario remitió el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.
5. OSITRAN publicó en su página web el 15 de junio de 2009, el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C, cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. A la fecha del presente informe no se han recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.



III. MARCO LEGAL

6. El Artículo 24º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento)¹, establece la fecha para que el Concesionario cumpla con presentar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos para su aprobación por el Regulador.

"Artículo 24º.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidades Prestadoras

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones."

7. Asimismo, el Artículo 25º del Reglamento, señala el contenido que debe tener el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"Artículo 25º.- Contenido del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidad Prestadora.

El Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios deberá contener como mínimo:

a) La dependencia responsable de atender los reclamos.

b) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser:

1. El Nombre y domicilio del reclamante;
2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;
3. La Identificación y precisión del reclamo;
4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;
5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.

Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;

6. Copia simple del documento que acredite la representación.

Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento; y,

7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este requisito es facultativo del reclamante.

¹ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N 002-2004-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2004, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N 076-2006-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 22 de diciembre de 2006

- c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.
- d) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
- e) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.
- f) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición."
8. De otro lado, en el artículo 34° del Reglamento, se indica el procedimiento de aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora.

"Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

Recibido el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, OSITRAN procederá a su publicación en la página web dentro del término de tres (3) días de recibido a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de diez (10) días. OSITRAN cuenta con treinta (30) días que se computan a partir del día siguiente de la presentación del referido proyecto para su aprobación. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte de OSITRAN, se entenderá como aprobado.

En el caso que OSITRAN observe el proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora deberá subsanar las observaciones formuladas en el plazo que señale OSITRAN, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días. OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento."

(El Subrayado es nuestro)

9. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN², 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

(...)"

² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009

IV. ANÁLISIS

10. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:

- A. Oportunidad de la información presentada por el Concesionario.
- B. Evaluación del Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C.

A. Oportunidad de la información presentada por el Concesionario

- 11. En cumplimiento del Artículo 24° del Reglamento, con fecha 11 de junio de 2009, mediante la Carta GG 27 – N° /2009, el Concesionario presentó al Regulador el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias.
- 12. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla 1 que se presenta a continuación, el concesionario ha cumplido con presentar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, dentro del plazo de 60 (sesenta) días desde el inicio de operaciones establecido según el artículo 24 del Reglamento, toda vez que el Concesionario inició operaciones el 17 de marzo del 2009.

Tabla 1. Reglamento de Atención de Reclamos y Sugerencias presentado por la empresa Autopista del Norte S.A.C.

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo
Carta GG 27 – N° /2009	11/06/2009	Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias. Concesión Red Vial N° 4 Pativilca-Santa-Trujillo	12/06/2009

Fuente: Autopista del Norte S.A.C.

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

B. Evaluación del Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C.

B.1. Verificación del contenido de la información mínima.

- 13. El Artículo 25° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de la empresa Autopista del Norte S.A.C. Sobre el particular, se ha verificado que el Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias contenga dicha información.
- 14. Al respecto, en la Tabla N° 2 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado.

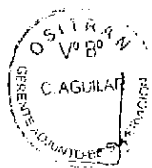


Tabla 2. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en el artículo 25 del Reglamento.

Obligación	Verificación de Cumplimiento
a) La dependencia responsable de atender los reclamos.	Conforme
b) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser:	
1. El Nombre y domicilio del reclamante;	Conforme
2. La designación de la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien se interpone;	Conforme
3. La Identificación y precisión del reclamo;	Conforme
4. Firma o huella digital del reclamante o de su representante;	Conforme
5. Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante. Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento;	No Conforme
6. Copia simple del documento que acredite la representación. Es facultativo de la Entidad Prestadora el solicitar la copia del referido documento; y,	Conforme
7. Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo. Este requisito es facultativo del reclamante.	Conforme
c) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que no deberá ser menor de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo.	Conforme
d) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.	Conforme
e) El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de cinco (5) días.	Conforme
f) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazo y los requisitos para su interposición."	Conforme

Fuente: Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, Autopista del Norte S.A.C.

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

15. De la verificación realizada según lo indicado en la Tabla 2, se ha podido observar en el Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por el Concesionario, no ha considerado la presentación de la copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante, tal como se establece en numeral 5, del Inciso "b", del Artículo 25° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Ello sin perjuicio de la facultad que tiene la Entidad Prestadora de solicitarlo o no, de la misma manera que para el caso de la copia simple del documento que acredite la representación, contemplado en el numeral 6 del mismo inciso y artículo.
16. Sobre lo señalado en el párrafo precedente, el Artículo 10 del Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por la empresa Autopista del Norte S.A.C., señala de manera textual lo siguiente:

"Artículo 10º.- Requisitos para interponer reclamos

Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

- a) Nombre y domicilio del reclamante;
- b) La designación de la dependencia de AUNOR ante quien se interpone;
- c) La identificación y precisión del reclamo;
- d) Firma u huella digital del usuario que presenta el reclamo o de su representante;
- e) Copia simple del documento que acredite la representación;
- f) Medios probatorios que el usuario que presenta el reclamo considere pertinente presentar a efectos de sustentar sus reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

En aplicación del principio de informalismo contenido en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 y según lo dispuesto en el Artículo 25º del el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 2-2004-CD/OSITRAN y sus modificatorias, AUNOR se encuentra facultada para no exigir el requisito señalado en el inciso e precedente, si así lo estimase conveniente en casos particulares."

17. Como se puede apreciar en el texto antes citado, se ha omitido como requisito para la presentación de los reclamos, la presentación de la copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante. Debido a ello, la propuesta de redacción incluyendo la observación señalada, para el Artículo 10 es la siguiente:

"Artículo 10º.- Requisitos para interponer reclamos

Los requisitos para la presentación de los reclamos son los siguientes:

- a) Nombre y domicilio del reclamante;
- b) La designación de la dependencia de AUNOR ante quien se interpone;
- c) La identificación y precisión del reclamo;
- d) Firma u huella digital del usuario que presenta el reclamo o de su representante;
- e) Copia simple del documento que acredite la representación;
- f) Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante.
- g) Medios probatorios que el usuario que presenta el reclamo considere pertinente presentar a efectos de sustentar sus reclamo (este requisito es facultativo del reclamante).

En aplicación del principio de informalismo contenido en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444 y según lo dispuesto en el Artículo 25º del el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 2-2004-CD/OSITRAN y sus modificatorias, AUNOR se encuentra facultada para no exigir los requisitos señalados en los incisos c) y f) precedentes, si así lo estimase conveniente en casos particulares."

18. Asimismo, se ha verificado que los plazos contenidos en el Proyecto de Reglamento remitido por el Concesionario se encuentran de acuerdo a los plazos máximos establecidos en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

B.2. Precisiones al texto contenido en el Proyecto de Reglamento

19. En la presente parte del informe, se procede a señalar algunas precisiones a los textos contenidos en el Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario.

20. El Artículo 1º del Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C. contiene la siguiente definición de Sujeto de Reclamo:

"Artículo 1º.- Sujeto de Reclamo

Se entenderá como sujeto de reclamo, al usuario (persona natural o jurídica), con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un reclamo ante AUNOR sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, se entenderá por usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

a) *Usuarios finales: son: (i) las personas que transiten por la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo, (ii) los pasajeros que sean transportados por la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo y (iii) los dueños de la carga que sea transportada por la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo.*

b) *Usuarios intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros."*

21. Con relación a la definición antes citada debe señalarse que el Contrato de Concesión, señala que la Red Vial N° 4 comprende los siguientes tramos viales: Pativilca – Santa – Trujillo – Puerto Salaverry y Puerto Salaverry – Empalme R01N. Debido a ello, la definición de Usuarios Finales y Usuarios Intermedio debe hacer referencia a los usuarios de todos los tramos viales que conforman la Concesión.
22. Adicionalmente, debe señalarse que la definición de Usuarios Intermedios contenida en el Artículo 1º antes citado, no incluye a los usuarios que utilizan la infraestructura para brindar servicios vinculados a las actividades de transporte. Debido a ello, para guardar concordancia con la definición de Usuario Intermedio contenida en el inciso b), del artículo 10º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, la definición de Usuario Intermedio que debe contener el Reglamento de Atención de Reclamos del Concesionario, debe incluir también a dichos usuarios de la infraestructura.

23. En virtud de las observaciones señaladas en los párrafos precedentes, la propuesta de redacción incluyendo la observación señalada para el Artículo 1º es la siguiente:

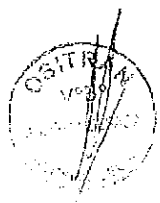
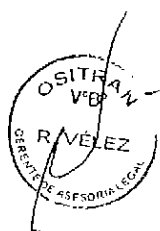
Artículo 1º.- Sujeto de Reclamo

Se entenderá como sujeto de reclamo, al usuario (persona natural o jurídica), con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un reclamo ante AUNOR sobre cualquiera de las materias contenidas en el Artículo 4º del presente Reglamento.

Para estos efectos, se entenderá por usuario a la persona natural y/o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

a) *Usuarios finales. son: (i) las personas que transiten por la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N, (ii) los pasajeros que sean transportados por la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N, y (iii) los dueños de la carga que sea transportada por la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N.*

b) *Usuarios Intermedios: son las personas naturales o jurídicas que utilizan la concesión vial Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry – Empalme R01N para brindar servicios de transporte de carga o pasajeros o vinculados a esta actividad.*



24. Asimismo, en la Carátula del Proyecto remitido por Autopista del Norte S.A.C., se observa que el título del mismo es:

**"REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS**

**CONCESIÓN RED VIAL Nº 4
PATIVILCA- SANTA- TRUJILLO"**

25. Con la finalidad que el título del Proyecto de Reglamento haga referencia a la totalidad de la infraestructura que forma parte de la Concesión, se propone que el título del mismo sea el siguiente:

**"REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE
RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS**

**CONCESIÓN RED VIAL Nº 4
PATIVILCA – SANTA - TRUJILLO Y
PUERTO SALAVERRY - EMPALME R01N"**

26. De otro lado, el artículo 22º del Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C. señala lo siguiente con relación al Cumplimiento de las resoluciones:

"Artículo 22º.- Cumplimiento de las resoluciones

AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber sido emitidas. Asimismo, AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas. En caso el Tribunal de Solución de Controversias fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días, salvo aquellos casos en que el Tribunal de Solución de Controversias así lo determine de manera motivada."

27. Como se puede apreciar, el texto del artículo 22º señala que en caso el Tribunal de Solución de Controversias fije un plazo para el cumplimiento de las resoluciones, éste no podrá ser menor de siete (7) días; sin embargo, no se precisa si tales días se refieren a días hábiles o días calendario. Debido a ello, para guardar concordancia con los plazos establecidos a lo largo del Proyecto de Reglamento que hacen referencia a días hábiles, debe precisarse que dicho plazo se refieren a días hábiles.

En ese sentido, la propuesta de redacción para el artículo 22º incluyendo la observación señalada es la siguiente:

"Artículo 22º.- Cumplimiento de las resoluciones

AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haber sido emitidas. Asimismo, AUNOR deberá cumplir con lo dispuesto en las resoluciones que emita OSITRAN dentro de los siete días hábiles siguientes de haber sido notificada con las mismas. En caso el Tribunal de Solución de Controversias fije un plazo, éste no podrá ser menor de siete (7) días hábiles, salvo aquellos casos en que el Tribunal de Solución de Controversias así lo determine de manera motivada."



V. CONCLUSIÓN

28. Las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, de conformidad con el Marco Legal antes indicado así como de la evaluación realizada al Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, presentado por la empresa Autopista del Norte S.A.C., son de la opinión que corresponde la APROBACIÓN del mismo, con las observaciones y precisiones contenidas en el presente informe, conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN³.

VI. RECOMEDACIONES

29. Se recomienda aprobar con observaciones el Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C., conforme al proyecto de Resolución de Consejo Directivo que se adjunta.



Atentamente,

CARLOS ALBERTO AGUILAR MEZA
Gerente Adjunto de Supervisión

ROBERTO VÉLEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal



RRJ/gsg
REG-SAL-GS-12798
H.R.: 10685

³ "Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

()
En el caso que OSITRAN observe el proyecto de Reglamento la Entidad Prestadora deberá subsanar las observaciones formuladas en el plazo que señale OSITRAN, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días. OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento.