

# *Resolución de Gerencia General*

Nº 032-2004-GG-OSITRAN

**MATERIA** : Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios  
**SOLICITANTE** : FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. (FTSA)  
**SUMILLA** : Se aprueba el Reglamento con observaciones

Lima, 01 de junio de 2004

**VISTOS** : El nuevo proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FTSA y el Informe Nº 0056-2004-GAL/OSITRAN que contiene observaciones al proyecto;

## **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 las Entidades Prestadoras 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 20 de abril de 2004, se recibió el proyecto de reglamento de FTSA, mediante Carta Nº 93-GL-2004/FETRANS, de fecha 20 de abril de 2004;

Que, con fecha 21 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 haya recibido observación alguna;

Que, el 24 de mayo de 2004, mediante Oficio Nº 257-2004-GG-OSITRAN, de fecha 20 de mayo de 2004, se notificó a FTSA el Informe Nº 048-2004-GAL/OSITRAN que contiene observaciones al referido Proyecto de Reglamento;

Que, con fecha 31 de mayo de 2004, FTSA remitió por Carta Nº 126-GL-2004-FETRANS su nuevo Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios, cumpliendo con el mandato contenido en el Oficio Nº 257-2004-GG-OSITRAN;

Que, conforme lo expresado en la carta a la que se refiere el párrafo anterior, FTSA procedió a incorporar la mayoría de las observaciones formuladas en el Informe Nº 048-2004-GAL/OSITRAN, manteniendo la redacción original en las restantes y sustentando las razones por las que considera que corresponde mantener la redacción original;

Que, por Informe Nº 056-2004-GAL/OSITRAN de fecha 31 de mayo de 2004, se evaluaron los fundamentos expresados por FTSA en la Carta Nº 126-GL-2004-FETRANS, concluyendo que las observaciones formuladas por el Informe Nº 048-2004-GAL/OSITRAN eran válidas y, en consecuencia, correspondía reiterarlas disponiendo que FTSA debía incorporar las mismas a su nuevo Proyecto de Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, luego de la revisión del Informe N° 056-2004-GAL/OSITRAN, esta Gerencia lo hace suyo incorporándolo íntegramente a la parte considerativa de la presente Resolución;

Que, corresponde a OSITRAN aprobar el proyecto con las observaciones a que se refiere el Informe N° 056-2004-GAL/OSITRAN, estando FTSA obligada a incorporarlas en su Reglamento, en atención a los dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del 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 N° 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 FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. con las observaciones contenidas en el Informe N° 056-2004-GAL/OSITRAN.

**Segundo:** Ordenar a FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. que en el plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, publique en su página Web el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios incorporando las observaciones formuladas por el Informe a que se refiere el párrafo anterior.

El referido Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en la página Web, para lo cual FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. deberá dejar constancia en la misma, de la fecha en que el referido Reglamento ha sido publicado.

**Tercero:** Poner la presente resolución en conocimiento de FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. a efectos de que la misma proceda a las obligaciones establecidas en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias.

**Cuarto:** Poner en conocimiento del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, la aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.

**Quinto:** Encargar a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN la supervisión del cumplimiento de las obligaciones definidas en los dos primeros numerales de la presente resolución.

**Sexto:** Publicar la presente Resolución en la página Web de OSITRAN, así como el Reglamento de Solución de Reclamos de FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. una vez que el mismo entre en vigencia.

Regístrese, comuníquese y archívese.

**ROBERTO URRUNAGA PASCÓ-FONT**  
Gerente General(e)