



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Resolución de Gerencia de Supervisión

Nº 035-2011-GS/OSITRAN

MATERIA : Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras

Lima, 11 de noviembre de 2011

VISTOS:

El memorando N° 094-11-GAL-OSITRAN, remitido por la Gerencia Legal, conteniendo la propuesta de Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras.

CONSIDERANDO:

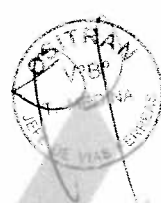
Que, la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, otorgó a los Organismos Reguladores, entre otras funciones, el ejercicio de la función de solución de controversias, con el fin de resolver los conflictos suscitados entre las empresas prestadoras o entre éstas y los usuarios;

Que, de conformidad con el numeral 6.4 del Artículo 4° de la Ley N° 26917 de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo (Ley de creación de OSITRAN) señala como una de las atribuciones principales de OSITRAN, la de resolver controversias;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN de fecha 03 de setiembre de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, el cual dispone en su Quinta Disposición Transitoria y Complementaria que la Gerencia de Supervisión en coordinación con la Gerencia Legal regulará el procedimiento de aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras,

Que, a fin de cumplir cabalmente con lo dispuesto por el Consejo Directivo, se requiere normar el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras;

Que, mediante Memorando de Vistos la Gerencia Legal remite la propuesta de "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras";



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



1





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Que, la aludida Directiva tiene por objeto normar el procedimiento de aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras, estableciendo plazos e instancias para el mejor desenvolvimiento del procedimiento de aprobación de los antes referidos Reglamentos;

En base a lo anterior, y en merito a lo establecido en la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria de la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN y lo dispuesto en el Manual de Organización y Funciones de OSITRAN mediante Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras" y su Anexo I, que se detallan en la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que las Jefaturas de la Gerencia de Supervisión, se encarguen de la difusión, implementación y cumplimiento de la Directiva aprobada en el Artículo 1°.

Artículo 3°.- Autorizar la difusión de la presente Resolución y la Directiva aprobada, en la página web institucional (www.ositran.gob.pe).


Regístrese, comuníquese y publíquese.

ERNESTO ORTIZ FARFÁN
Gerente Adjunto de Supervisión (e)



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



	NOMBRE DE LA DIRECTIVA		CODIGO	
	DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS		DIR-GS-003-2011	
	ELABORADO POR:	GS	APROBADO POR:	GS
	FECHA:	11/11/2011	RESOLUCIÓN N°:	035-2011-GS-OSITRAN

I. Glosario de Términos

- a) **CD** : Consejo Directivo del OSITRAN
- b) **Días** : Son días hábiles
- c) **EEPP** : Entidades Prestadoras
- d) **GS** : Gerencia de Supervisión del OSITRAN
- e) **GAL** : Gerencia Legal del OSITRAN
- f) **ORI** : Oficina de Relaciones Institucionales del OSITRAN
- g) **PPR** : Proyecto de Reglamento de Reclamos
- h) **RARSC** : Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN
- i) **RGS** : Reglamento General de Supervisión
- j) **Regulador** : OSITRAN

II. OBJETIVO

Normar el procedimiento de aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras (en adelante, Reglamentos de Reclamos)

En ese sentido precisamos que, salvo indicación en contrario, cuando el presente procedimiento haga referencia al proyecto de Reglamento de Reclamos, se entenderá referido al proyecto, modificación o adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por las Entidades Prestadoras.

III. ALCANCES


Las disposiciones contenidas en el presente documento serán aplicadas por OSITRAN y las Entidades Prestadoras para el procedimiento de aprobación de los Reglamentos de Reclamos de las Entidades Prestadoras.

IV. BASE LEGAL

La presente Directiva se basa principalmente en las siguientes normas:

- Ley 27332 Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo 044-2006-PCM Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN.



	NOMBRE DE LA DIRECTIVA		CODIGO	
	DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS		DIR-GS-003-2011	
	ELABORADO POR:	GS	APROBADO POR:	GS
	FECHA:	11/11/2011	RESOLUCIÓN N°:	035-2011-GS-OSITRAN

- Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN, modificado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN.

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE RECLAMOS

1) Plazo de presentación

Las Entidades Prestadoras deberán presentar ante el OSITRAN su proyecto de Reglamento de Reclamos, dentro de un plazo de 30 (treinta) días contados a partir de la fecha del inicio de sus operaciones. Dicho proyecto deberá considerar el contenido mínimo a que hace referencia el Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN) y sus modificaciones, así como la observancia de las normas y principios establecidos en dicho Reglamento.

De igual forma, las Entidades Prestadoras que se encuentren en operaciones deberán presentar para su aprobación el proyecto de adecuación, al Reglamento de Reclamos del OSITRAN, de sus respectivos Reglamentos de Reclamos, dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

2) Difusión del Proyecto de Reglamento de Reclamos

Dentro de los siete (07) días de recibido el proyecto de Reglamento de Reclamos por la Gerencia de Supervisión del OSITRAN, ésta emitirá la Resolución que apruebe la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos a fin de que los Usuarios e Interesados puedan realizar sus observaciones y comentarios. Dicha Resolución será publicada en el diario oficial El Peruano por cuenta del Regulador. Tanto la Resolución aprobatoria, como el contenido del proyecto de Reglamento en mención, deberán ser difundidos a través de la página web del OSITRAN y en el de la Entidad Prestadora, desde el día siguiente de la publicación de la Resolución en el diario oficial "El Peruano".

El plazo máximo para que los Usuarios e interesados puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre el proyecto de Reglamento de Reclamos, es de quince (15) días contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la citada Resolución de GS en el diario oficial "El Peruano".

La ORI a pedido de la GS contará con un plazo de 03 (tres) días, para gestionar la publicación de la mencionada Resolución en "El Peruano" y a su vez difundirá dicha Resolución así como el contenido del respectivo proyecto de Reglamento de Reclamos en el Portal Electrónico o Página Web del OSITRAN.


T. MELER
JEFE DE REGISTRO



O. HERRERA
JEFE DE APROPIETARIOS


J. ARTOLA
JEFE DE LEGAL


L. TAPIE
JEFE DE CARRETERAS DEL SUR


A. ROJAS
JEFE DE PUERTOS


J. SANCHEZ
JEFE DE REGISTRO

	NOMBRE DE LA DIRECTIVA		CODIGO	
	DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS		DIR-GS-003-2011	
	ELABORADO POR:	GS	APROBADO POR:	GS
	FECHA:	11/11/2011	RESOLUCIÓN N°:	035-2011-GS-OSITRAN

3) Del Traslado de los Cometarios y Observaciones a las Entidades Prestadoras

Concluido el plazo otorgado a los Usuarios e interesados para presentar sus comentarios u observaciones, la GS tendrá un plazo de cinco (05) días para remitir a las EEPs las observaciones o comentarios que hayan hecho llegar dichos Usuarios e interesados. Estas observaciones o comentarios deberán ser absueltos por las EEPs en un plazo no mayor a diez (10) días contados a partir de la fecha de recibida la respectiva notificación.

4) Trámite de las Observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos

La GS contará con quince (15) días contados a partir de la recepción de la respuesta de las EEPs a los comentarios de los Usuarios e interesados, para elaborar el Informe de observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos, en caso las tuviera. La Entidad Prestadora deberá subsanar dichas observaciones dentro del plazo de diez (10) días contados a partir del día siguiente de recibida la respectiva notificación. Recibido el levantamiento de las observaciones por parte de la Entidad Prestadora, el OSITRAN cuenta con un plazo de treinta (30) días para aprobar y/o observar el proyecto de Reglamento de Reclamos corregido.

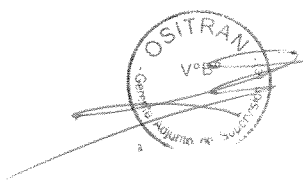
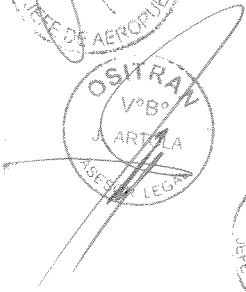
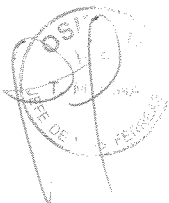
5) Trámite del Proyecto de Reglamento de Reclamos sin observaciones


De no existir observaciones por parte los Usuarios e interesados, ni por parte del OSITRAN, la GS elaborará un Informe de aprobación en un plazo no mayor a quince (15) días contados desde la culminación del plazo otorgado a los Usuarios e interesados para remitir sus observaciones y comentarios. Este Informe será remitido a la GG, adjuntando un proyecto de Resolución de Consejo Directivo aprobando el Reglamento de Reclamos.

6) Aprobación del Reglamento de Reclamos

El plazo para la aprobación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora por parte del OSITRAN (Consejo Directivo) es de treinta (30) días contados a partir del vencimiento del periodo de consultas señalado en el numeral 5); o de treinta (30) días contados desde que las EEPs remitan sus respuestas a los comentarios realizados por los Usuarios, si los hubiera, o las subsanaciones a las observaciones realizadas por la GS.

En el caso de las Entidades Prestadoras que inician sus actividades, el proyecto de Reglamento de Reclamos se entenderá aprobado si dentro de los plazos establecidos OSITRAN no ha emitido observaciones o aprobado el proyecto.



	NOMBRE DE LA DIRECTIVA		CODIGO	
	DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS		DIR-GS-003-2011	
	ELABORADO POR:	GS	APROBADO POR:	GS
	FECHA:	11/11/2011	RESOLUCIÓN N°:	035-2011-GS-OSITRAN

7) Difusión del Reglamento de Reclamos

Luego de aprobado el respectivo Reglamento de Reclamos, la Secretaría de CD notificará a las EEPs la Resolución de CD, el Informe de GS y el Reglamento de Reclamos aprobado, a fin de que dicha Resolución y Reglamento sean difundidos/publicados en las páginas Web de dichas EEPs. Así mismo, notificará a la ORI para que proceda a publicarlos en el diario oficial "El Peruano" y el Portal Electrónico o Página Web del OSITRAN.

8) Modificaciones al Reglamento de Reclamos

El procedimiento de modificación del Reglamento de Reclamos de las Entidades Prestadoras, se tramita a iniciativa de parte o de oficio:

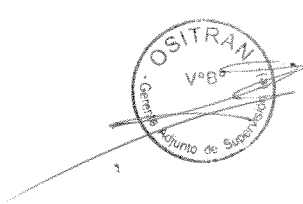
- Las Entidades Prestadoras pueden solicitar a OSITRAN el inicio del procedimiento de modificación de su Reglamento de Reclamos
- El OSITRAN podrá iniciar de oficio el procedimiento de modificación del Reglamento de Reclamos de las Entidades Prestadoras.
- Para efectos de la tramitación del procedimiento de modificación antes mencionado se seguirá el procedimiento y los plazos establecidos en los numerales precedentes.


IV.- DE LOS ORGANOS DE OSITRAN QUE PARTICIPAN EN EL PROCEDIMIENTO

La Gerencia Supervisión es la encargada del trámite del procedimiento de evaluación de los Proyectos de Reglamento de Reclamos basado en lo que contempla el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

En caso de no encontrar acorde el proyecto, la Gerencia de Supervisión procederá a emitir las observaciones pertinentes, a fin que la Entidad Prestadora proceda a su subsanación, conforme a los plazos mencionados en el presente procedimiento.

La Gerencia General, evaluará el Informe remitido por la Gerencia de Supervisión y de encontrarlo conforme, lo elevará a la Secretaría de CD para el respectivo trámite de aprobación y/u observación.

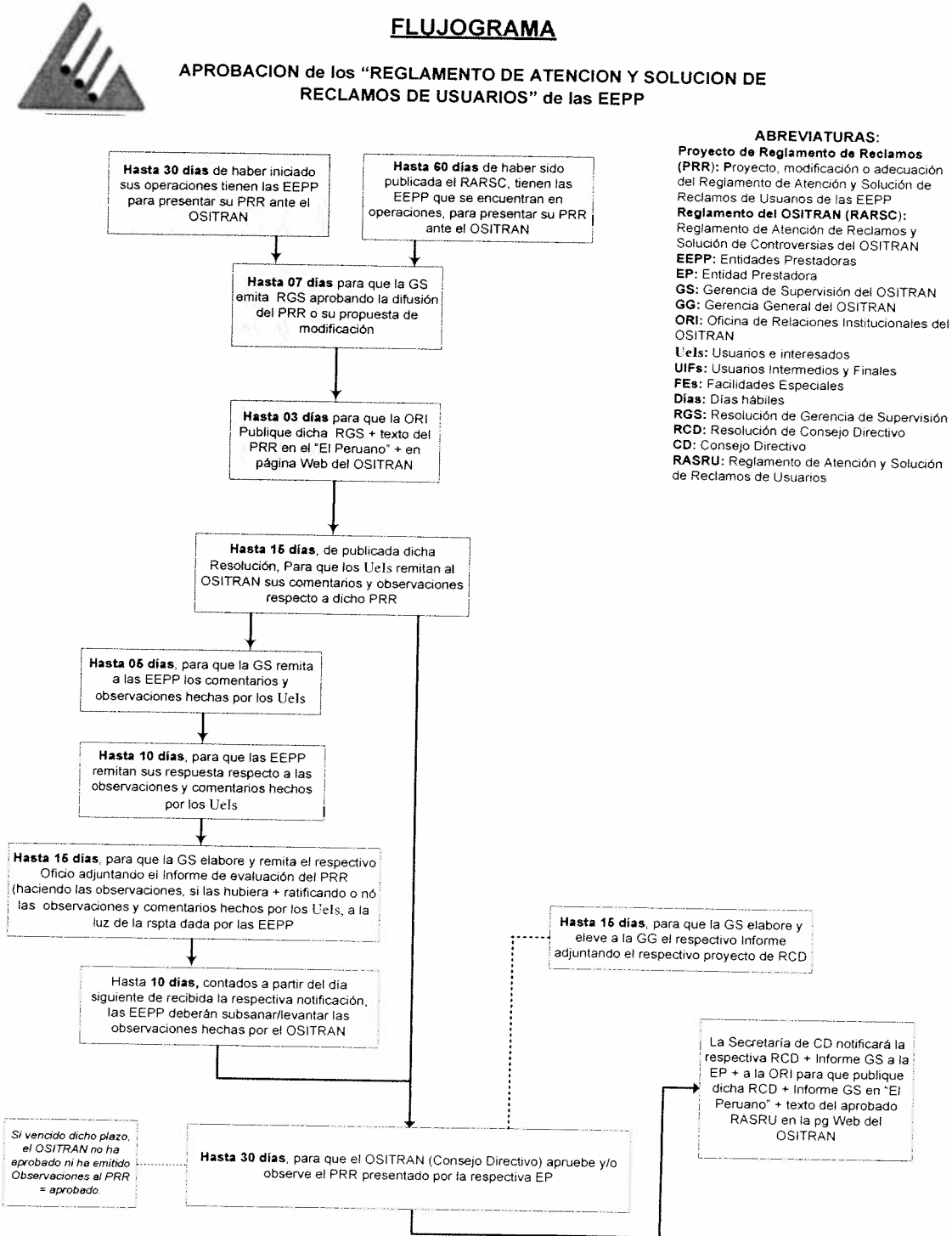


	NOMBRE DE LA DIRECTIVA		CODIGO		
	DIRECTIVA PARA EL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN DE LOS REGLAMENTOS DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS			DIR-GS-003-2011	
	ELABORADO POR:	GS	APROBADO POR:	GS	
	FECHA:	11/11/2011	RESOLUCIÓN N°:	035-2011-GS-OSITRAN	

ANEXO I

FLUJOGRAMA

APROBACION de los "REGLAMENTO DE ATENCION Y SOLUCION DE RECLAMOS DE USUARIOS" de las EEP



- ABREVIATURAS:**
- Proyecto de Reglamento de Reclamos (PRR):** Proyecto, modificación o adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las EEP
 - Reglamento del OSITRAN (RARSC):** Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN
 - EEPP:** Entidades Prestadoras
 - EP:** Entidad Prestadora
 - GS:** Gerencia de Supervisión del OSITRAN
 - GG:** Gerencia General del OSITRAN
 - ORI:** Oficina de Relaciones Institucionales del OSITRAN
 - UeIs:** Usuarios e interesados
 - UIFs:** Usuarios Intermedios y Finales
 - FEs:** Facilidades Especiales
 - Días:** Días hábiles
 - RGS:** Resolución de Gerencia de Supervisión
 - RCD:** Resolución de Consejo Directivo
 - CD:** Consejo Directivo
 - RASRU:** Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

Elaboración: Gerencia de Supervisión

