



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

**N°0016-2019-CD-OSITRAN**

Lima, 20 de marzo de 2019

### VISTOS:

La Carta N°022-2019-STI/GAF remitida por Salaverry Terminal Internacional S.A.; el Memorando N°107-2019-GAU-OSITRAN de la Gerencia de Atención al Usuario; el Memorando N°111-2019-GAJ-OSITRAN de la Gerencia de Asesoría Jurídica; el Informe N°033-2019-GAU-OSITRAN de la Gerencia de Atención al Usuario; y,

### CONSIDERANDO:

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1. de la Ley N° 27332, señala que los Organismos Reguladores ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 6 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN ejerce entre otras, la atribución normativa la cual comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones;

Que, en el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, se establece que el Consejo Directivo tiene entre sus funciones el ejercicio de la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte Público de competencia de OSITRAN;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, así como se incluyó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, mediante cartas N° 087-2018/STI/GAF y 013-2019/STI/GAF, de fechas de recepción 20 de diciembre de 2018 y 31 de enero de 2019, respectivamente, la empresa concesionaria Salaverry Terminal Internacional S.A. remitió a OSITRAN el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, a fin de solicitar la aprobación del mismo;



Que, a través de los Memorandos N°386-2018-GAU-OSITRAN y 387-2018-GAU-OSITRAN, de fecha 28 de diciembre de 2018, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, la revisión del proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la referida Entidad Prestadora, a efectos de remitir los comentarios y/o observaciones correspondientes al contenido del mismo;

Que, en respuesta a dicho requerimiento, mediante los Memorandos N°007-19-GAJ-OSITRAN y 033-2019-GSF-OSITRAN, de fechas 3 de enero y 7 de enero del presente año, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización emitieron sus opiniones respecto a la propuesta presentada por Salaverry Terminal Internacional S.A., respectivamente;

Que, en atención a ello, a través del Oficio N°007-2019-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario puso en conocimiento de la Entidad Prestadora Salaverry Terminal Internacional S.A. las observaciones advertidas al proyecto de Reglamento en mención, siendo que mediante Carta N°022-2019-STI/GAF, de fecha 07 de febrero de 2019, la referida Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión actualizada del mencionado proyecto;

Que, mediante Resolución N°001-2019-GAU-OSITRAN del 15 de febrero de 2019, la Gerencia de Atención al Usuario aprobó la difusión del Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de Salaverry Terminal Internacional S.A., autorizando la publicación del proyecto en mención en el Diario Oficial "El Peruano", así como en el Portal Institucional de OSITRAN y en el portal Web de la referida Entidad Prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el referido Diario Oficial, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones; sin embargo, no se ha recibieron comentarios ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, mediante Memorando N°111-2019-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica, remite el proyecto de acto resolutivo para la aprobación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por Salaverry Terminal Internacional S.A., y el proyecto de acuerdo debidamente visados, a fin de que se continúe con el trámite de aprobación correspondiente;

Que, mediante el Informe N°033-2019-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario señala que de acuerdo al análisis efectuado, se concluye que el proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios propuesto por Salaverry Terminal Internacional S.A. se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2. del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, hace suyo e incorpora íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el Informe N°033-2019-GAU-OSITRAN;

De conformidad con lo previsto en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N°044-2006-PCM y modificatorias; el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Ordinaria N°666-2019-CD-OSITRAN; y sobre la base del Informe N°033-2019-GAU-OSITRAN;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria Salaverry Terminal Internacional S.A., en los términos señalados en el Informe N°033-2019-GAU-OSITRAN.

**Artículo 2.-** Disponer la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)), así como en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo 3.-** Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente resolución, así como el Informe N°033-2019-GAU-OSITRAN a Salaverry Terminal Internacional S.A.

**Artículo 4.-** Disponer que la empresa concesionaria Salaverry Terminal Internacional S.A. difunda en su página web institucional su Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, a partir del día siguiente de la fecha en la que OSITRAN haya efectuado la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese y comuníquese

**VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidenta del Consejo Directivo

NT. 2019021861