



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

## RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 02 de abril de 2012

Nº 017-2012-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : "INTERSUR CONCESIONES S.A."

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

### VISTOS:

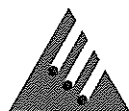
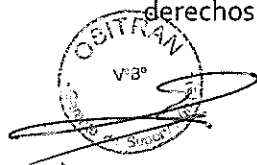
El Informe Nº 0712-2012-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa "INTERSUR CONCESIONES S.A.", así como el Proyecto de Resolución correspondiente.

### CONSIDERANDO:

Que, numeral 3.1 del artículo 3 de la ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura del Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6º de la citada Ley reconoce, dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, asimismo, el Literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332, establece que la función normativa de los Organismos Reguladores comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos y otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;



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

Página 1 de 3







PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN<sup>1</sup>, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, de acuerdo a lo previsto en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el Proyecto de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de operaciones;

Que, con fecha 31 de enero de 2012, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 002-2012-GS/OSITRAN, que autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora "INTERSUR CONCESIONES S.A.". Al respecto, de acuerdo a lo anotado en el Informe de Vistos, no se recibió comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo establecido;

Que, mediante Oficio N° 1082-2012-GS-OSITRAN, de fecha 14 de marzo de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, observó el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios. Mediante IC-261/12.GEA, el Concesionario remitió a OSITRAN, el levantamiento de dichas observaciones;

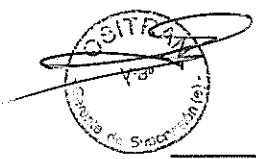
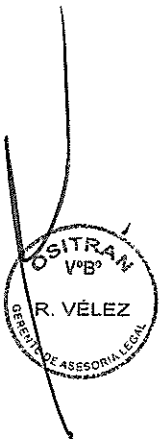
Que, luego de evaluar el levantamiento de las observaciones remitido por el Concesionario, a través del Informe de Vistos la Gerencia de Supervisión recomienda a este Órgano Colegiado la aprobación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora "INTERSUR CONCESIONES S.A.";

Por las razones expuestas, estando acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 411 que se inició el 28 de marzo 2012 y, culminó el 30 de marzo del 2012; en virtud a las atribuciones y funciones otorgadas por ley a este Organismo Regulador, y sobre la base del informe de Vistos;

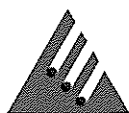
**SE RESUELVE:**

**Artículo.1º.-** Aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: "INTERSUR CONCESIONES S.A."

**Artículo.2º.-** Declarar que, en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: "INTERSUR CONCESIONES S.A.", contradigan las del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, prevalecerán las de éste último; salvo que establezcan derechos y garantías mayores a favor del usuario.



<sup>1</sup> Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-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

Presidencia Ejecutiva

**Artículo.3°.-** Disponer que, la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo 1°, en su página web, a más tardar, desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo.4°.-** Disponer que, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo 1°, en el Portal Institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)). Asimismo, que realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia al día siguiente de dicha publicación.

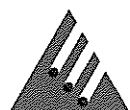
**Artículo.5°.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0712-2012-GS-OSITRAN a la Entidad Prestadora, "INTERSUR CONCESIONES S.A.".

**Artículo.6°.-** Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

**JESÚS TAMAYO PACHECO**  
Presidente (e) del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 8325-12



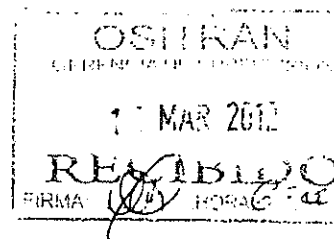
**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Página 3 de 3





**INFORME N° 0712-2012-GS-OSITRAN**



**A :** Ernesto Ortiz Farfan  
Gerente de Supervisión (e)

**De :** Luis Alberto Taipe Silva  
Jefe de Carreteras del Sur

**Rosa Montoya Sandoval**  
Supervisor Económico Financiero II

**Asunto** Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa "Intersur Concesiones S.A."

**Fecha** 16 de marzo de 2012

**I. OBJETIVO**

1. Evaluar el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa "Intersur Concesiones S.A." (en adelante el Concesionario), empresa concesionaria de la Concesión del Tramo Vial No 4: Inambari – Azángaro del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú-Brasil, en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN.

**II. ANTECEDENTES**

2. Con fecha 04 de agosto de 2005, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, Concedente) y la empresa Intersur Concesiones S.A. (en adelante, Concesionario) el Contrato de Concesión del Tramo N° 4: Inambari-Azángaro del Proyecto Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú-Brasil.
3. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
4. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.
5. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo 12 y el Artículo 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.

A



6. Mediante Carta N° IC-910/11.GEA, de fecha 16 de diciembre del 2011, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en cumplimiento de lo dispuesto en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN
7. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 002-2012-GS/OSITRAN del 25 de enero de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del Proyecto de Adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa "Intersur Concesiones S.A." en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar la citada Resolución en el Diario Oficial "El Peruano".
8. Luego de vencido el plazo de los 15 días hábiles de haberse difundido en la página web el referido Proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN<sup>1</sup> no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
9. Con fecha 14 de marzo del 2012, a través del Oficio N° 1082-2012-GS/OSITRAN, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN envía su observación al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios a la empresa "Intersur Concesiones S.A."
10. Mediante Carta N° IC-261/12.GEA, de fecha 15 de marzo del 2012, el Concesionario presenta la subsanación de la observación al Proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios".

### III. MARCO LEGAL

11. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del reciente Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la adecuación que deben realizar a sus Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos las Entidades Prestadoras, así como su aprobación por parte de las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal:

#### "DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

##### PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

##### CUARTA

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de adecuación, a la presente norma, de sus respectivos Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la publicación de este Reglamento.

<sup>1</sup> Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad, la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."



## QUINTA

En coordinación con la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Supervisión regulará:

- a) El procedimiento de aprobación de los "Proyectos de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentados por las Entidades Prestadoras, a fin de asegurar la participación de los usuarios e interesados conforme a las disposiciones contenidas en el D.S. N° 001-2009-JUS.
- b) El procedimiento de aprobación de los proyectos de adecuación a la presente norma de los Reglamentos de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras."

12. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

### "Artículo 12.- Reglamentos propios de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de la obligación que tiene de cumplir estrictamente con todas las disposiciones de la presente norma, toda Entidad Prestadora deberá contar con un Reglamento de Atención de Reclamos.

Las reglas que adopte la Entidad Prestadora no podrán contradecir las disposiciones de este reglamento, las que se incorporan automáticamente a aquél. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora podrá establecer derechos y garantías mayores a favor del usuario que las aquí previstas.

El Reglamento de cada Entidad Prestadora, deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. La dependencia responsable de atender los reclamos
2. Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.
3. El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
4. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días.
5. El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que de manera ordinaria no podrá ser mayor de tres (3) días.
6. Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición."

13. De otro lado, en el Artículo 37° del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener éste para poder ser tramitado:

### "Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

- 1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones;
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere;
- d) Nombre y domicilio del reclamado ;
- e) La indicación de la pretensión solicitada;
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante;
- h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital;
- i) Copia simple del documento que acredite la representación;

Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo."

14. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN<sup>2</sup>, 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

(...)."

#### IV. ANÁLISIS

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

- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
- B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa "Intersur Concesiones S.A.".

<sup>2</sup> 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.

**A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario**

16. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del reciente Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN y modificado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 034-11-CD-OSITRAN; mediante la Carta N° IC-910/11.GEA, de fecha 16 de diciembre de 2011, el Concesionario presentó al Regulador el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información.

**Tabla 1. Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Intersur Concesiones S.A.**

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto
Carta N° IC-910/11.GEA	16/12/2011	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

Fuente: Carta N° IC-910/11.GEA

Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

17. Al respecto, si bien el Concesionario ha cumplido con remitir el Proyecto de Reglamento, no es posible verificar el plazo de presentación de dicho proyecto debido a que no se cuenta aún con la información de la Fecha de Inicio de Operaciones. Por consiguiente, esta verificación se efectuará oportunamente por la Gerencia de Supervisión de OSITRAN.
18. Asimismo la observación realizada por la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, el 14 de marzo del 2012, mediante Oficio N° 1082-2012-GS/OSITRAN queda subsanada por la empresa "Intersur Concesiones S.A." el 15 de marzo de 2012 mediante Carta N° IC-261/12.GEA.

**B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa "Intersur Concesiones S.A."**

19. El Artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el Proyecto de Reglamento de la Concesionaria Intersur Concesiones S.A. contenga dicha información.
20. Al respecto, en la Tabla 2 se muestra el detalle de la información mínima indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

**Tabla 2. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12° y 37°**

Reglamento de OSITRAN	Cumplimiento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos. (Art. 12°)	Conforme
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°).	
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°).	Conforme
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°).	Conforme
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37°).	Conforme
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)	Conforme

Reglamento de OSITRAN		Cumplimiento
e)	La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)	Conforme
f)	Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)	Conforme
g)	Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)	Conforme
h)	Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)	Conforme
i)	Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)	Conforme
Para el caso de reclamos vía telefónica, se exceptúa el literal h) y para el cumplimiento del i) se otorga un plazo de dos días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado.		
3)	El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12°)	Conforme
4)	El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán emitir sus resoluciones, el mismo que no podrá ser mayor de treinta (30) días. (Art. 12°)	Conforme
5)	El plazo máximo en que las Entidades Prestadoras deberán cumplir sus resoluciones el mismo que no podrá ser mayor de tres (3) días. (Art. 12°)	Conforme
6)	Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12°)	Conforme

Fuente: Carta N° IC-910/11.GEA y N° IC-261/12.FLM Reglamento de Solución de Reclamos de OSITRAN.  
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

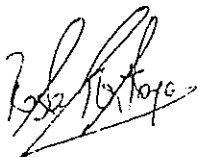
## V. CONCLUSIÓN

21. De conformidad con la evaluación realizada al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo N° 4: Inambari - Azángaro del Proyecto Corredor Vial Interoceánica Sur, Perú-Brasil, presentado por la empresa "Intersur Concesiones S.A.", se considera conforme el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

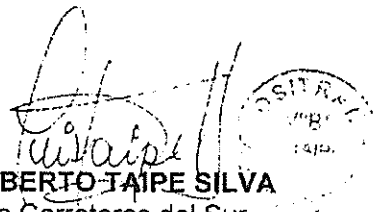
## VI. RECOMENDACIONES

22. Poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa "Intersur Concesiones S.A."

Atentamente,



**ROSA MONTOYA SANDOVAL**  
Supervisor Económico Financiero II



**LUIS ALBERTO TAIPE SILVA**  
Jefe de Carreteras del Sur

RMS/mpa  
REG-SAL-GS-12-  
H.R.: 27980/ 6664