



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, 28 de setiembre de 2010

Nº037-2010-CD-OSITRAN

ENTIDAD PRESTADORA : DP WORLD CALLAO S.R.L.

MATERIA : Aprobación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la Entidad Prestadora

VISTOS:

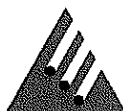
El Informe Nº 030-10-GS-GAL-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha 21 de Setiembre de 2010, conteniendo el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DP WORLD CALLAO S.R.L.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley Nº 26917, norma de creación de OSITRAN, éste tiene entre sus objetivos velar por el cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de concesión vinculados a la infraestructura pública nacional de transporte;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32º del Reglamento General de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, corresponde al OSITRAN verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras;

Que, asimismo dicha norma señala en su artículo 53º inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación de OSITRAN y su Reglamento;



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

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 artículo 24º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones;

Que, con fecha 16 de agosto de 2010, se presentó la Carta N° GG.DPWC.189.10 del concesionario, remitiendo el Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN dentro del plazo establecido en el artículo 24º del Reglamento;

Que, mediante el Informe N° 030-10-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 21 de septiembre de 2010, 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, formulando las observaciones al citado proyecto, por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación con observaciones, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria DPWC;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 030-10-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 53º 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. 009-2009-CD-OSITRAN; así como lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 361 de fecha 28 de septiembre de 2010;



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



OSITRAN VºBº C. AGUILAR GERENTE GENERAL
OSITRAN VºBº R. VÉLEZ GERENTE DE ASESORIA LEGAL
OSITRAN VºBº GERENTE DE SUPERVISIÓN (S)

OSITRAN
Gerente General
C. AGUILAR



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria DP WORLD CALLAO SRL", con las observaciones señaladas en el Informe N° 030-10-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Disponer que la empresa concesionaria DP WORLD CALLAO S.R.L, difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos 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 y el Informe N° 030-10-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria DP WORLD CALLAO S.R.L.

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 en la página web de OSITRAN

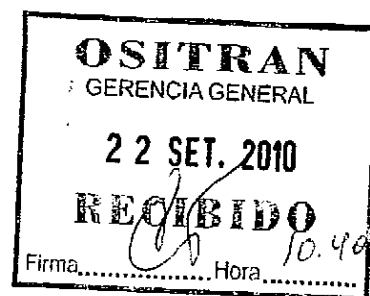
Regístrese, Comuníquese y Publíquese.


JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N° 19921-10



INFORME N° 030-10-GS-GAL-OSITRAN



A : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente General

De : **LUIGI D'ALFONSO CROVETTO**
Gerente de Supervisión (e)

ROBERTO VÉLEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria DP WORLD CALLAO SRL.

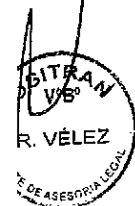
Fecha : 21 de setiembre de 2010

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por la empresa concesionaria DP WORLD CALLAO SRL. (*en adelante DPWC*), empresa concesionaria del Terminal de Contenedores en el Terminal Portuario del Callao.

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 24 de julio de 2006, se suscribió el Contrato de Concesión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el CONCEDENTE) y la empresa concesionaria DPWC, para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Nuevo Terminal de Contenedores ubicado adyacente al rompeolas sur del Terminal Portuario del Callao – Zona Sur (en adelante, el Contrato).
3. Con fecha 22 de mayo de 2010, el CONCEDENTE y el concesionario DPWC, suscribieron el Acta de Recepción de las Obras del Primer Amarradero del Nuevo Terminal de Contenedores del Callao – Zona Sur, dejándose establecido por el CONCEDENTE que las obras recepcionadas pueden ser explotadas a partir de la conformidad de la Obra (22 de Mayo), según la cláusula 8.12 del Contrato de Concesión.
4. Con fecha 27 de mayo del 2010, se recibe la Carta N° GG.DPWC.103.10 del CONCESIONARIO, donde comunican y adjuntan a OSITRAN, el Acta suscrita con el CONCEDENTE recepcionando las obras correspondiente al primer amarradero y en las que se les concede la autorización para el inicio de la Explotación de conformidad con la cláusula 6.23 del Contrato de Concesión del Nuevo Terminal de Contenedores – Zona Sur del Terminal Portuario del Callao.



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.*

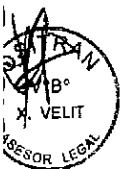
Este requisito es facultativo del reclamante.

- 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."*

13. En esta misma línea, 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



B. Evaluación del Proyecto del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por DPWC

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

18. El Artículo 25° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe considerar el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de DPWC. Sobre el particular, se ha verificado que el Proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios contenga dicha información.
19. Al respecto, en la Tabla N° 1 que a continuación, se muestra se detalla la información requerida en el Reglamento y el cumplimiento por parte de DPWC,

Tabla 1

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;	Conforme
6. Copia simple del documento que acredite la representación.	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 plazos y los requisitos para su interposición."	Conforme



27. El artículo 3° del proyecto de Reglamento contempla como principios, entre otros, los siguientes :

Principio de Simplicidad: Los procedimientos de reclamaciones de USUARIOS deberán ser atendidos y solucionados con las formalidades mínimas siempre que aseguren la adecuada protección a los derechos del USUARIO.

Principio de presunción de veracidad: Se presume que en la interposición de sus reclamaciones, los USUARIOS expresan la verdad sobre su identidad y condición de USUARIO del servicio, sin perjuicio de las verificaciones posteriores pertinentes.

28. **Precisión:** Al respecto, la descripción de los principios por parte de la Entidad Prestadora debe estar acorde con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN así como la Ley de Procedimiento Administrativo General (artículo 8° del Reglamento). En consecuencia, el desarrollo de los principios en el Proyecto de Reglamento no deben variar el ámbito de aplicación de los Principios Generales ni causar indefensión a los usuarios.

Así, por ejemplo, el Principio de Simplicidad no sólo prescribe la atención de los reclamos siguiendo las formalidades mínimas, sino que además establece una obligación a la entidad prestadora de establecer procedimientos sencillos y eliminar toda complejidad innecesaria, esto último no ha sido precisado por DPWC en su proyecto de Reglamento.

Por otro lado, el Principio de Presunción de Veracidad no solo se limita a la "identidad y condición del usuario" como lo plantea el Proyecto de Reglamento presentado por DPWC, sino también la presunción abarca a todo documento y declaraciones formulados por los administrados, por lo que éste último deberá ser precisado por El CONCESIONARIO en su proyecto de Reglamento.

29. En los Numerales 5.1 al 5.6 del artículo 5°, se encuentran contenidas las materias de reclamos de la siguiente manera:

"(...)

- 5.1. Los reclamos de USUARIOS relacionados con la facturación y el cobro de los servicios por uso de INFRAESTRUCTURA, lo que incluye expresamente controversias vinculadas con la aplicación del artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716 o la norma que lo sustituya.
- 5.2. Los reclamos de USUARIOS relacionados con la calidad y oportuna prestación de los servicios por uso de la INFRAESTRUCTURA.
- 5.3. Los reclamos de USUARIOS relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de DP WORLD CALLAO S.R.L.
- 5.4. Los reclamos de USUARIOS que se presenten como consecuencia de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso únicamente aplicable a los servicio de practicaje y remolcaje.
- 5.5. Los reclamos de USUARIOS relacionados a la información incompleta e incorrecta que brinde DP WORLD CALLAO S.R.L. en los paneles o carteles donde se colocan las Tarifas o Precios de los servicios.

34° del Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias de OSITRAN.

VI. **RECOMEDACIÓN:**

1. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe con observaciones, el Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por DPWC.

Atentamente,



LUGI D'ALFONSO CROVETTO
Gerente de Supervisión (e)



ROBERTO VÉLEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

Adjunta: Proyecto de Resolución de Consejo Directivo

XV-RR/gvz
REG-SAL GS-GAL N° 19374-10
H.R.: 16634-10