



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 29 de Diciembre de 2011

Nº 069-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa Concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A.-TISUR.

VISTOS:

La Nota Nº 1111-2011-GS-OSITRAN, remitida con fecha 05 de diciembre del 2011, a través del cual la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe Nº 2622-2011-GS-OSITRAN emitido por la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" del Terminal Internacional del Sur S.A. (en adelante, TISUR); y,

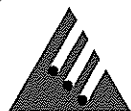
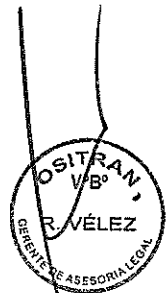
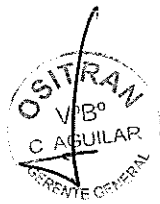
CONSIDERANDO:

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 a 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 de OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley Nº 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;

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";



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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 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 No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

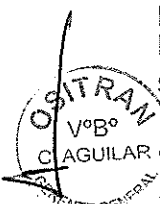
Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

Que, mediante Oficio N° 3927-11-GS-OSITRAN de fecha 20 setiembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN requirió a la empresa concesionaria TISUR para que, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, remita al Regulador su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", con las adecuaciones respectivas;

Que, mediante Carta 096-2011-TISUR/GG de fecha 27 de setiembre 2011, la empresa concesionaria remitió a OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, con fecha 05 de octubre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS/OSITRAN, de fecha 03 de octubre del 2011, que aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de TISUR, a fin que dentro del plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación, los usuarios e interesados puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y/u observaciones sobre dicho proyecto;

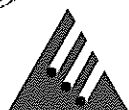
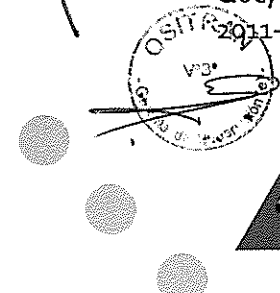
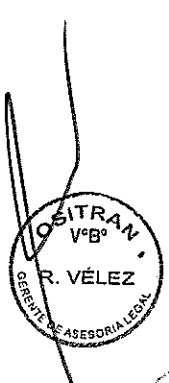


Que, mediante Oficio N° 4737-2011-GG-OSITRAN de fecha 10 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN remitió a TISUR el Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

Que, mediante Carta N° 113-2011-TISUR/GG de fecha 28 noviembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN, de fecha 01 de diciembre del 2011, la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, recomienda la aprobación del mencionado proyecto de reglamento;

Que, mediante la Nota de vistos la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN;



OSITRAN

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

Página 2 de 3





PERÚ

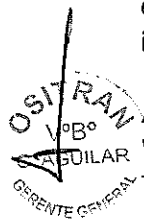
Presidencia
del Consejo de Ministros

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

POR LO EXPUESTO, en base al análisis contenido en el Informe de vistos, 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 y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N°405-2011-CD que se inició el 21 de diciembre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.



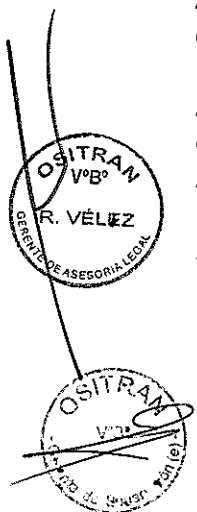
Artículo 2º.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Artículo 3º.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Artículo 4º.- Difundir la presente Resolución en la página Web de OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

Artículo 5º.- Encargar a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Difúndase y Publíquese.



JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal PD N°29011 -11

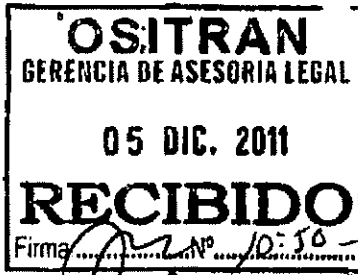


OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

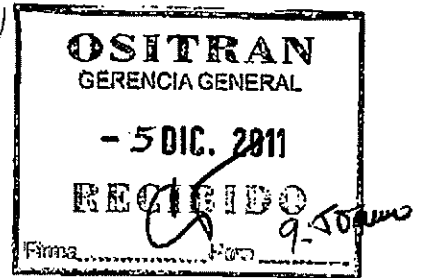
Página 3 de 3



GAL: proyectar y usar resolución



NOTA N° 1111-2011-GS-OSITRAN



CARLOS AGUILAR MEZA
Gerente General

Asunto : Aprobación del Reglamento de Reclamos de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Referencia : Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 02 de diciembre del 2011

*DBE a CD para
Anexión.
21.12.11*



Me dirijo a usted a fin de adjuntarle el informe de la referencia, el que hace suyo esta Gerencia, recomendando la aprobación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR, el cual ha cumplido con los requisitos de adecuación al "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN.

En tal sentido, hemos proyectado la respectiva Resolución de Consejo Directivo, aprobando el mencionado "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" del TISUR, a fin de que su Despacho disponga ser agendado para la próxima Sesión de Consejo Directivo, previa conformidad/visación de la GAL, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

ERNESTO ORTIZ FARFAN
Gerente de Supervisión (e)

Adjto: Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN + Proyecto Resolución de Consejo Directivo.
A.Rojas/R.Barreto/sms
REG-SAL-GS N° 26756
HT: 26478

- 1 DIC. 2011

Carulla 18:00

INFORME N° 2622-2011-GS-OSITRAN

A : **ERNESTO ORTIZ FARFAN**
Gerente de Supervisión (e)

De : **ATILIO ROJAS NORIEGA**
Jefe de Puertos

RANDY BARRETO ALEGRIA
Supervisor Económico Financiero

Asunto : Evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Fecha : 01 de diciembre del 2011

I. OBJETIVO

1. Evaluar y emitir opinión respecto al proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos del TISUR), en cumplimiento a lo contemplado en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN y sus modificatorias (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento de Reclamos del OSITRAN), y sus normas modificatorias.
3. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 03 setiembre 2011, se enfatiza respecto al proceso que debe tener la difusión y aprobación de las diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.
4. En vista que la empresa concesionaria TISUR no remitió oportunamente al OSITRAN su proyecto de Reglamento de Reclamos, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN le remitió el Oficio N° 3927-11-GS-OSITRAN de fecha 20 setiembre 2011, requiriéndoles, que dentro del plazo de cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción de dicho Oficio, remita al Regulador su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" con las adecuaciones respectivas para revisión del Regulador;



5. Mediante Carta 096-2011-TISUR/GG de fecha 27 de setiembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió al OSITRAN su proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y sus modificatorias;
6. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 03 setiembre 2011, se enfatiza respecto al proceso que debe tener la difusión y aprobación de las diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009;
7. Con Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS/OSITRAN, de fecha 03 de octubre del 2011, se aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos del TISUR, estableciéndose su publicación en el diario oficial "El Peruano", en la página Web del OSITRAN y de la Entidad prestadora, otorgando el plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación para que los Usuarios e interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de Reglamento de Reclamos;
8. El 05 de octubre del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios e interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación;
9. Mediante e-mail de fecha 05 de octubre del 2011, remitido por el Jefe del Area de Puertos del OSITRAN, notificó al TPEP respecto a la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS-OSITRAN, en virtud de lo establecido en el Artículo Quinto de dicha Resolución, a fin de que la mencionada empresa publique y difunda, en su página Web, el contenido de dicha Resolución así como el contenido del proyecto de Reglamento en mención;
10. Mediante Oficio N° 4737-2011-GG-OSITRAN de fecha 10 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió al TISUR el Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;
11. Mediante Carta N° 113-2011-TISUR/GG de fecha 28 noviembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN;



III. MARCO LEGAL

12. La revisión del mencionado proyecto de Reglamento de Reclamos del TISUR, se realiza teniendo en consideración el siguiente marco legal:
 - Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).

- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias.
- Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprobó el Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, que aprobó el Reglamento General de OSITRAN (en adelante REGO), y su modificatoria el Decreto Supremo N° 057-2006-PCM.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, que aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias.
- Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN, que aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

13. Al respecto, la Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación:



"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

(...)

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.

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."

14. El Artículo 12° del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras:

"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:

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 puedan 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 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".

IV. ANÁLISIS

15. De acuerdo con lo establecido en el "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, corresponde analizar lo siguiente:

- A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por el TISUR.
- B. Observaciones y comentarios hechos por los Usuarios e interesados.



C. Revisión y evaluación de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por el TISUR.

A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por el TISUR

16. Mediante Oficio N° 4737-2011-GG-OSITRAN de fecha 10 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió al TISUR el Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo.
17. Mediante Carta N° 113-2011-TISUR/GG de fecha 28 noviembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN.
18. Por tanto, corresponde, dar por cumplido el requisito relativo a los plazos de presentación de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento en mención, requerido a través del mencionado Oficio N° 4737-2011-GG-OSITRAN.

B. Observaciones y comentarios hechos por los Usuarios e interesados

19. Cumplido el plazo referido en el numeral 8, no hubo observaciones ni comentarios por parte de los Usuarios e interesados respecto a dicho proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos del TISUR.

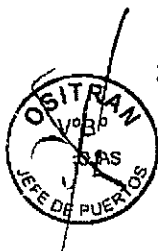
C. Revisión y evaluación de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por el TISUR

C.1 Verificación del contenido de la información mínima

20. El Artículo 12° del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el respectivo "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de las Entidades Prestadoras.
21. Sobre el particular, presentamos a continuación un cuadro en el que se refleja el nivel de cumplimiento de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos del TISUR, respecto a los requisitos establecidos en el citado Reglamento de Reclamos del OSITRAN y en virtud de las observaciones hechas en el mencionado Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN:

Cuadro N° 01

Cumplimiento del contenido mínimo de la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por el TISUR, respecto a lo establecido en el Artículo 12° y 37° del Reglamento de reclamos del OSITRAN.



Obligación (Reglamento del OSITRAN)	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento del TISUR
1) La dependencia responsable de atender los reclamos (Art. 12°)	Conforme	9° y 10°
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12°)	Conforme	12°
a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37°)	Conforme	12°
b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37°)	Conforme	12°
c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiera. (Art. 37°)	Conforme	12°
d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37°)	Conforme	12°
e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37°)	Conforme	12°
f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37°)	Conforme	12°
g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37°)	Conforme	12°
h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37°)	Conforme	12°
i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37°)	Conforme	12°
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	12°
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	16°
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	16°
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	22° y 21°



Fuente: Carta N° 113-2011-TISUR de fecha 28-11- 2011 (Proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos del TISUR)
 Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

Respecto a las observaciones efectuadas mediante Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN, se ha verificado que cada una de dichas observaciones han sido correctamente levantadas y adecuadas en la nueva versión del proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por el concesionario TISUR.

V. CONCLUSIÓN :

22. Efectuada la revisión a la nueva versión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", presentado por la empresa concesionaria TISUR, se concluye que dicho proyecto cumple con los parámetros y requisitos para su aprobación.

VI. RECOMENDACIÓN :

23. En concordancia con lo señalado en el numeral anterior, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, con el correspondiente proyecto de Resolución de Consejo Directivo, a fin de que se apruebe el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR, el mismo que se encuentra adecuado al nuevo Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

Atentamente,


ATILIO ROJAS NORIEGA
Jefe de Puertos


RANDY BARRETO ALEGRÍA
Supervisor Económico Financiero

Adjto: Proyecto de Resolución de Consejo Directivo.

A.Rojas/R.Barreto/sms
Reg. Sal. GS N° 28752
H.R.: 28479

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, xx de diciembre del 2011

EMPRESA CONCESIONARIA : Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" del TISUR adecuado al "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN..

VISTOS:

La Nota N° 1111-2011-GS-OSITRAN de fecha 02 de diciembre del 2011 dirigido a la Gerencia General, adjuntando el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR, así como el proyecto de Resolución de Consejo Directivo del OSITRAN aprobando el referido Reglamento de Reclamos del TISUR.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5° de la Ley N° 26917, norma de creación del 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 32° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 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 53° inciso c) que le corresponde al Consejo Directivo ejercer la función normativa del OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley N° 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;

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, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 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 No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta y Quinta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante el OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras";

Que, en vista que la empresa concesionaria TISUR no remitió oportunamente al OSITRAN su proyecto de Reglamento de Reclamos, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN le remitió el Oficio N° 3927-11-GS-OSITRAN de fecha 20 setiembre 2011, requiriéndoles, que dentro del plazo de cinco (05) días hábiles siguientes a la recepción de dicho Oficio, remita al Regulador su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" con las adecuaciones respectivas para revisión del Regulador;

Que, mediante Carta 096-2011-TISUR/GG de fecha 27 de setiembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió al OSITRAN su proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en virtud a lo establecido en la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y sus modificatorias;



Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 03 setiembre 2011, se enfatiza respecto al proceso que debe tener la difusión y aprobación de las diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009;



Que, con Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS/OSITRAN, de fecha 03 de octubre del 2011, se aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos del TISUR, estableciéndose su publicación en el diario oficial "El Peruano", en la página Web del OSITRAN y de la Entidad prestadora, otorgando el plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación para que los Usuarios e interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de Reglamento de Reclamos;



Que, el 05 de octubre del 2011 se publicó en el diario oficial "El Peruano" la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS/OSITRAN, a fin de que los diversos Usuarios e interesados puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de TPEP, dentro de los quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación;

Que, mediante e-mail de fecha 05 de octubre del 2011, remitido por el Jefe del Area de Puertos del OSITRAN, notificó al TPEP respecto a la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS-OSITRAN, en virtud de lo establecido en el Artículo Quinto de dicha Resolución, a fin de que la mencionada empresa publique y difunda, en su página Web, el contenido de dicha Resolución así como el contenido del proyecto de Reglamento en mención;

Que, mediante Oficio N° 4737-2011-GG-OSITRAN de fecha 10 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN remitió al TISUR el Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

Que, mediante Carta N° 113-2011-TISUR/GG de fecha 28 noviembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" subsanado/modificado, en los términos indicados en el mencionado Informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN;

Que, mediante el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN, de fecha 01 de diciembre del 2011, la Gerencia de Supervisión del OSITRAN, al amparo de las Disposiciones del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, revisó y evaluó el proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por el TISUR recomendando su aprobación por lo que corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación de dicho Reglamento de Reclamos;

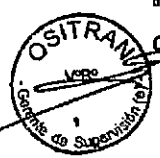
POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN, en virtud de la facultad normativa establecida en el numeral 6.1 de la Ley No. 26917 y el literal c) del numeral 3.1 de la Ley No. 27332; el literal c) del artículo 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM; el numeral 8 de las Funciones Generales del Consejo Directivo, mencionadas en el Manual de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° xxx-2011-CD de fecha xx de diciembre del 2011;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.



Artículo 3°.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Artículo 4°.- Encargar a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 5°.- Difundir la presente Resolución en la página Web del OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A, difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.



Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

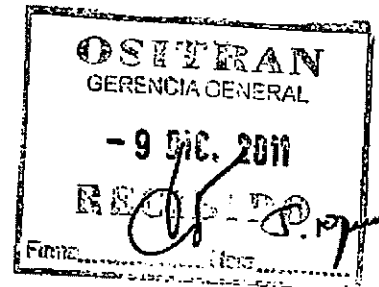


JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo



A.Rojas/R.Barreto/jms
Reg. Sal. PD N°
HR: 26479

NOTA N° 259-11-GAL-OSITRAN



Para : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente General

Asunto : Remito Proyecto de Resolución de Consejo Directivo aprobando la adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TISUR.

Referencia : a) Proveldo de fecha 05 de Diciembre de 2011
b) Nota N° 1111-2011-GS-OSITRAN
c) Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN

Fecha : 09 de diciembre de 2011

Me dirijo a usted, en relación a los documentos de referencia, a fin de proceder a remitirle el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo aprobando la adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A - TISUR.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roberto Velez Salinas".

ROBERTO VELEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

ARM/gvz
Reg. Sal. GAL N° 27312-11
Ref. 26756-11-GS
HR. 26479-11

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

N° XXX-2011-CD-OSITRAN

Lima, de diciembre de 2011

EMPRESA CONCESIONARIA : Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa Concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A.-TISUR.

VISTOS:

La Nota N° 1111-2011-GS-OSITRAN, remitida con fecha 05 de diciembre del 2011, a través del cual la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN emitido por la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión, el cual contiene la evaluación del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" del Terminal Internacional del Sur S.A. (en adelante, TISUR); y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a lo establecido en el literal a) del Artículo 5º de la Ley N° 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 N° 044-2006-PCM, corresponde a 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 de OSITRAN, en el marco de lo establecido en la Ley N° 26917, Ley de creación del OSITRAN y su Reglamento;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N°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 "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN";



Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 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 No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y su modificatoria mediante Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, establece el procedimiento y los plazos para que las Entidades Prestadoras cumplan con presentar, ante OSITRAN, su proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Resolución de Gerencia de Supervisión N° 035-2011-GS/OSITRAN se aprobó la "Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras".

Que, mediante Oficio N° 3927-11-GS-OSITRAN de fecha 20 setiembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN requirió a la empresa concesionaria TISUR para que, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, remita al Regulador su proyecto de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", con las adecuaciones respectivas;

Que, mediante Carta 096-2011-TISUR/GG de fecha 27 de setiembre 2011, la empresa concesionaria remitió a OSITRAN su proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, con fecha 05 de octubre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 033-2011-GS/OSITRAN, de fecha 03 de octubre del 2011, que aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de TISUR, a fin que dentro del plazo de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de dicha publicación, los usuarios e interesados puedan remitir a OSITRAN sus comentarios y/u observaciones sobre dicho proyecto;

Que, mediante Oficio N° 4737-2011-GG-OSITRAN de fecha 10 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN remitió a TISUR el informe N° 2424-2011-GS-OSITRAN efectuando diversas observaciones a dicho proyecto de Reglamento, otorgándoles un plazo de 10 (diez) días para subsanarlo;

Que, mediante Carta N° 113-2011-TISUR/GG de fecha 28 noviembre 2011, la empresa concesionaria TISUR remitió su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN, de fecha 01 de diciembre del 2011, la Jefatura de Puertos de la Gerencia de Supervisión de OSITRAN, recomienda la aprobación del mencionado proyecto de reglamento;



Que, mediante la Nota de vistos la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN;

POR LO EXPUESTO, en base al análisis contenido en el Informe de vistos, 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 53° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 007-2011-CD de fecha 07 de diciembre de 2011;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2º.- Disponer la publicación de la presente Resolución y del correspondiente "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Artículo 3º.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR.

Artículo 4º.- Difundir la presente Resolución en la página Web de OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria Terminal Internacional del Sur S.A. difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

Artículo 5º.- Encargar a la Gerencia de Supervisión de OSITRAN efectuar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente Resolución.



Regístrese, Comuníquese, Difúndase y Publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS URGARTE
Presidente del Consejo Directivo



PDSUR-0074 Revisión:
Proyecto de Adecuación a RD 019-2011-OSITRAN
Fecha: 22.11.2011
Subsanación de Observaciones

**PROYECTO DE ADECUACIÓN DEL
REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN
DE RECLAMOS DE USUARIOS DEL
TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A.
(TISUR)**



ÍNDICE

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Definiciones -----	2
Objetivo y Ámbito de Aplicación-----	3
Competencia-----	3
Plazos-----	3
Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios -----	3
Materia de reclamos -----	4
Base Legal-----	4

CAPITULO II: PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS---5

Partes en el procedimiento-----	5
Mesa de Partes-----	5
Dependencia Resolutiva de primera instancia-----	5
Difusión-----	5
Requisitos y Plazo para la Presentación de los Reclamos-----	5
Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos-----	6
Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos-----	6
Audiencia de Informe Oral-----	7
Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos-----	7
Conciliación, transacción y/o arbitraje-----	7
Declaración de Improcedencia del Reclamo-----	8
Aclaración y rectificación de resoluciones-----	8

CAPITULO III: MEDIOS IMPUGNATORIOS-----8

Recurso de Reconsideración-----	8
Recurso de Apelación-----	9
Recurso de Queja-----	9
Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios-----	9
Legitimación para apelar-----	10

CAPITULO III: REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES-----10

Registro de Reclamos-----	10
Conservación del Expediente-----	10

DISPOSICIONES FINALES-----10

Gratuidad de los Reclamos-----	10
Vigencia-----	11
Exclusión de Aplicación del Reglamento-----	11

ANEXO: FLUJOGRAMA-----12



CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º.- Definiciones

Para efectos del presente reglamento se entenderá por:

- a) **Acceso:** Derecho que tiene un usuario intermedio de utilizar las facilidades de TISUR para poder brindar sus servicios esenciales que se integran en la cadena logística.
- b) **Contrato de Concesión:** Contrato de Concesión para la Construcción, Conservación y Explotación del Terminal Portuario de Matarani de fecha Mayo 1999.
- c) **Entidad Prestadora:** Terminal Internacional del Sur S.A. representado por las siglas TISUR.
- d) **Infraestructura:** El sistema de obras e instalaciones mecánicas, electrónicas u otras mediante las cuales TISUR brinda sus servicios.
- e) **LPAG:** Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General
- f) **OSITRAN.-** Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998.
- g) **Procedimiento:** Conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión del acto administrativo
- h) **Reclamo:** la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde TISUR.
- i) **REMA:** se refiere al Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.
- j) **Usuario:** La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de TISUR



- **Usuario Intermedio:** Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general cualquier empresa que utiliza la infraestructura de TISUR para brindar servicios a terceros.
- **Usuario Final:** Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por TISUR o por los usuarios intermedios.

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN, (de ahora en adelante Reglamento General) publicada en el Diario “El Peruano” el 11 de junio de 2011.

Artículo 2º.- Objetivo y Ámbito de Aplicación

El presente reglamento establece los procedimientos que obligatoriamente deberán cumplir y seguir los Usuarios para la presentación de sus Reclamos en las materias que son de exclusiva competencia de TISUR así como establece los lineamientos bajo los cuales TISUR brindará una solución adecuada a los Reclamos formulados por los diversos Usuarios.

Artículo 3º.- Competencia

La participación de TISUR estará destinada a resolver en primera instancia los reclamos formulados por los Usuarios.

Artículo 4º.- Plazos

Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo N° 133 Ley del Procedimiento Administrativo General No. 27444 (LPAG).

Artículo 5º.- Principios que rigen la atención de reclamos de Usuarios

En la tramitación de los procedimientos de reclamos de los Usuarios, rigen los principios establecidos en el Artículo 3 el Reglamento General, así como aquellos previstos en el Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG), según sea aplicable.

Los principios establecidos en la LPAG servirán también de criterio interpretativo para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimientos.

Artículo 6°.- Materia de Reclamos

El presente Reglamento debe ser aplicado para resolver Reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios que ofrece TISUR derivados de la explotación de la infraestructura, En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a TISUR.
- b) La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda TISUR derivados de la explotación de la infraestructura.
- c) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de TISUR vinculados con los servicios proporcionados por la entidad, y que derivan de la explotación de la infraestructura.
- d) Los reclamos de los usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.
- e) Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione TISUR a los usuarios respecto de las Tarifas o condiciones del servicio.
- f) El acceso a la infraestructura, o que limitan el acceso individual a los servicios que brinda TISUR

Artículo 7 °.- Base Legal

- Ley N° 26917, Ley del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público-OSITRAN.
- Decreto Supremo N° 044-2006-PCM que aprobó el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN.
- Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN que aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG), y sus modificatorias.
- Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, Reglamento de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos.
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, que aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Ley N° 29571, Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público (REMA), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD/OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 054-2005-CD/OSITRAN.



CAPITULO II

PROCEDIMIENTO APLICABLE A LA SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 8º.- Partes en el procedimiento

Son parte en el procedimiento ante TISUR las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que tengan la calidad de Usuarios.

Artículo 9º.- Mesa de Partes

TISUR cuenta con una mesa de partes, ubicada en el segundo piso del edificio administrativo, donde sus Usuarios pueden presentar sus reclamos. La misma que atiende de 08:00 hrs. a 18:30 hrs. de lunes a viernes y los días sábados de 09:00 hrs. a 12:00 hrs. lo que garantiza la recepción y registro de los reclamos.

Artículo 10º.- Dependencia Resolutiva de primera instancia

La Gerencia Comercial es la responsable de resolver los reclamos en primera instancia. Durante el proceso de resolución del reclamo tanto el Departamento involucrado como el Sub Gerente del Sistema Integrado de Gestión deberán permanecer informados mediante copia de los documentos intercambiados.

Artículo 11º.- Difusión

Es responsabilidad de TISUR dar a conocer a sus Usuarios la información correspondiente a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante su página web, carteles y afiches ubicados en el área adyacente a los siguientes lugares: caja, ingreso al edificio administrativo y sala de operaciones.

Esta información incluye, entre otra, el nombre y cargo de la dependencia administrativa encargada de resolver los reclamos de sus usuarios, los plazos del trámite, la clase de reclamos que pueden efectuar los Usuarios, los requisitos y formularios para la presentación de los reclamos, la obligatoriedad de TISUR de entregar un cargo contra la presentación del reclamo y los medios impugnatorios que se pueden interponer contra las resoluciones que se expidan.

Artículo 12º.- Requisitos y Plazo para la Presentación de los Reclamos

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de la parte reclamante, por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse: I) mediante documento en mesa de partes; II) utilizando el libro de reclamos; III) por teléfono al número 51-54-557044 anexo 11640; o IV) por correo electrónico a la dirección: comercial@tisur.com.pe.



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.

Recibido el respectivo reclamo, TISUR entregará al Usuario, según corresponda una constancia de recepción, un mensaje electrónico de confirmación de recepción, un código de reclamo, o cualquier otro medio que garantice al Usuario la debida recepción de su reclamo.

En caso el OSITRAN implemente la posibilidad de presentar reclamos de los usuarios a través de su página Web, los mismos serán derivados a TISUR la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 16° del presente reglamento. El plazo de resolución comenzará a computarse desde el día en que la Gerencia Comercial de TISUR reciba el reclamo por parte del OSITRAN.

El plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días calendario contados a partir de que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o desde la fecha en que el Usuario lo haya conocido, siempre que haya estado de forma fehaciente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

Artículo 13°.- Obligatoriedad de Recepción de los Reclamos

TISUR se encuentra en la obligación de recibir todos los reclamos que se le presenten, aun cuando no cumplieran con los requisitos establecidos en el artículo precedente, en cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el siguiente artículo.

Artículo 14°.- Declaración de Inadmisibilidad de los Reclamos

TISUR dentro del plazo de dos (2) días de recibido el reclamo deberá evaluar si cumple con los requisitos señalados en el artículo 12 del presente reglamento. Si el



Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos, dispondrá de un plazo de dos (2) días para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, TISUR considerará que el reclamo no ha sido presentado, devolviendo, de ser el caso, los documentos que hubiera presentado el Usuario.

El reclamo una vez admitido será remitido por la Mesa de Partes a la Gerencia Comercial dentro del plazo de dos (2) días siguientes de recibido el mismo o de subsanadas la omisiones incurridas por el reclamante.

Artículo 15º.- Audiencia de Informe Oral

El Usuario podrá solicitar en el escrito de reclamo una Audiencia de Informe Oral. La decisión de concederla o no le corresponde a TISUR y cuya decisión es inapelable. De ser concedida se hará una citación a todas las partes intervinientes con una antelación no menor a 3 días hábiles de su realización. Se conferirá a cada parte un máximo de 20 minutos cada una con derecho a dúplica y réplica por 10 minutos cada una.

La audiencia se celebrará con la parte o partes que estuvieren presentes a la hora señalada en la notificación.

Artículo 16º.- Plazo Máximo de Resolución de los Reclamos

TISUR resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

En ambos casos el plazo será contado a partir de la recepción de los mismos por parte de la Gerencia Comercial de TISUR.

En caso que TISUR omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo positivo, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

TISUR deberá cumplir las resoluciones emitidas en un plazo máximo de tres (3) días contados desde su notificación. Dicho plazo podrá extenderse por un plazo que en total no supere los quince (15) días en caso haya una necesidad objetiva para ello y no le cause perjuicio innecesario al usuario, lo cual deberá motivarse expresamente en la resolución.

Artículo 17 ° Conciliación, transacción y/o arbitraje

En cualquier estado del procedimiento, el Usuario y TISUR podrán conciliar sus conflictos de intereses, llevar a cabo una transacción y/o someter la controversia



originada al fuero arbitral, siempre y cuando las partes estén de acuerdo y se trate de derechos disponibles. En esta situación, el procedimiento de reclamo se suspenderá por 10 días, plazo en el cual se podrá llegar a un acuerdo.

De llegarse a un acuerdo se levantará un acta suscrita por las partes donde constará el acuerdo respectivo y con ello el procedimiento concluirá en el extremo acordado.

Artículo 18º.- Declaración de Improcedencia del Reclamo

TISUR declarará improcedente el Reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando el denunciante carezca de legítimo interés.
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga el mismo.
- c) Cuando el reclamo sea jurídica o físicamente imposible.
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 11º de este Reglamento.
- f) Cuando el reclamo interpuesto no verse respecto de los servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son de responsabilidad de TISUR, siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

Artículo 19º.- Aclaración y rectificación de resoluciones

Antes que la resolución quede firme, se podrá solicitar aclaración en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido. De igual forma se podrá solicitar la rectificación de la resolución cuando se aprecie un error material o aritmético. La aclaración o rectificación no suspenderá el trámite o la ejecución de la resolución.

CAPITULO III MEDIOS IMPUGNATORIOS

Artículo 20º.- Recurso de Reconsideración

Contra la resolución expresa de TISUR procederá la interposición del recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, el mismo que se interpondrá ante TISUR y deberá recaudar nueva prueba.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.



TISUR se pronunciará en un plazo de veinte (20) días contados desde la presentación del recurso de Reconsideración.

En caso que TISUR omitiera pronunciarse en el plazo establecido en el párrafo anterior, se aplicará el silencio administrativo negativo, y en consecuencia el recurrente podrá recurrir en apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN.

Artículo 21°.- Recurso de Apelación

Procede la apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias, contra la resolución expresa de TISUR o cuando el Usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración, la que deberá interponerse dentro de los quince (15 días) de notificada la resolución o de aplicado el silencio administrativo negativo.

Artículo 22°.- Recurso de Queja

La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias en cualquier estado del procedimiento, quien resolverá la queja dentro de los 3 días y cuya resolución no es impugnabile, por las siguientes causas:

- a) Defectos en la tramitación del expediente
- b) Infracción a los plazos que supongan paralización o retraso del procedimiento
- c) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de recursos de apelación y/o reconsideración
- d) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por normas aplicable

Artículo 23°.- Requisitos de admisibilidad y procedencia de los Medios Impugnatorios

Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo negativo.

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:

- a) Que se interpongan contra los actos a los que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206° de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes;
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso de la reconsideración; y
- d) Que se fundamente debidamente.



Artículo 24°.- Legitimación para apelar

Existirá legitimación para apelar cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda.

En el caso que se interponga apelación, TISUR deberá elevar debidamente foliado el expediente al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, debiendo incluir en el expediente su pronunciamiento respecto de la apelación presentada.

CAPITULO III REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE EXPEDIENTES

Artículo 25°.- Registro de Reclamos

TISUR lleva un registro de reclamos en el que se numerarán de manera correlativa los reclamos y controversias y se anotará la fecha de ingreso del reclamo, el nombre del usuario que reclama, la materia del reclamo y el sentido de la resolución del mismo.

De igual forma y con la misma información TISUR mantendrá, en su página Web, un registro en línea de los reclamos.

Artículo 26°.- Conservación del Expediente

TISUR deberá conservar los expedientes de reclamos por un periodo de cuatro (4) años, contados a partir del 1° de enero del año siguiente a aquel en concluyó el mismo.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Gratuidad de los Reclamos

Los reclamos de los Usuarios, las reclamaciones y recursos impugnatorios son gratuitos en todas las etapas del procedimiento destinado a resolver los mismos y, en consecuencia, TISUR no podrán exigir cobro alguno por la tramitación de los mismos.



SEGUNDA.- Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del día siguiente de aprobación por parte de OSITRAN, en cuyo momento de procederá a su publicación en la página web de TISUR.

TERCERA.- Exclusión de Aplicación del Reglamento

Se excluye del ámbito de aplicación del presente Reglamento todo aquello que verse sobre las controversias señaladas en el Reglamento OSITRAN, siendo competencia exclusiva de este organismo, así como los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPÍ.

ANEXO: FLUJOGRAMA

