



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

## Resolución de Gerencia de Supervisión

Nº 020-2011-GS-OSITRAN

Lima, 07 de setiembre del 2011

**ENTIDAD PRESTADORA** : DP World Callao SRL. - DPWC

**MATERIA** : Aprobación de difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" del DPWC.

### VISTOS:

La Carta GP.DPWC.122.11 de fecha 06 de setiembre del 2011, mediante la cual la empresa concesionaria DP World Callao SRL. - DPWC, remitió al OSITRAN el proyecto de adecuación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

### CONSIDERANDO:

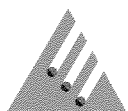
Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- Los Contratos de Concesión;
- El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN y sus normas modificatorias;
- El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;

Que, la Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria del "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN, y sus normas modificatorias, establecen los procedimientos para que las Entidades Prestadoras cumplan con adecuar y presentar, ante el OSITRAN, su Proyecto de "Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios" para su respectiva aprobación;

Que, mediante Carta GP.DPWC.122.11 de fecha 06 de setiembre del 2011, la empresa concesionaria DP World Callao SRL. - DPWC, 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;



**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

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

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria DP World Callao SRL. - DPWC, de acuerdo a las disposiciones vigentes;

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar la difusión del proyecto adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria DP World Callao SRL. - DPWC.

**SEGUNDO:** Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa concesionaria DP World Callao SRL. - DPWC sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y del DPWC.

**TERCERO:** El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho proyecto de adecuación del Reglamento de Reclamos presentado por DPWC es de quince (15) días contados, a partir del día siguiente de la fecha de su publicación, en el Diario Oficial "El Peruano".

**CUARTO:** Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos al OSITRAN a nombre del Sr. Atilio Rojas Noriega, Jefe del Area de Puertos de la Gerencia de Supervisión, sito en la Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

**QUINTO:** Notificar la presente Resolución a la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. – TPEP.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



  
**ERNESTO ORTIZ FARFAN**  
Gerente Adjunto de Supervisión (e)  
OSITRAN

