



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 071-2011-CD-OSITRAN

EMPRESA CONCESIONARIA : NORVIAL S.A.

MATERIA : Aprobación del Proyecto de Adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa NORVIAL S.A.

VISTOS:

La Nota Nº 1091-2011-GS-OSITRAN, remitida con fecha 01 de diciembre del 2011, a través del cual la Gerencia de Supervisión hace suyo el Informe Nº 2570-2011-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" de la empresa NORVIAL S.A. y,

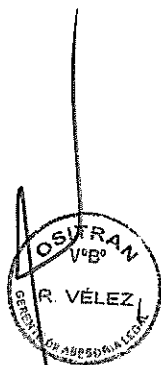
CONSIDERANDO:

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

Presidencia Ejecutiva

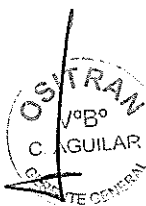
Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12º y 41º y agregó la Quinta Disposición Transitoria 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 Carta NOR270-11 de fecha 12 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 17 de setiembre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 031-2011-GS/OSITRAN, de fecha 16 de setiembre del 2011, que aprobó la difusión del proyecto de Reglamento de Reclamos de NORVIAL S.A., con el propósito 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° 4607-2011-GS-OSITRAN de fecha 04 noviembre 2011, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN requirió a la empresa concesionaria NORVIAL S.A. 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 NOR385-11 de fecha 18 de noviembre 2011, la empresa concesionaria remitió a OSITRAN su nueva versión de proyecto de adecuación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante el Informe N° 2570-2011-GS-OSITRAN, de fecha 28 de noviembre 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° 2570-2011-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 53º del Reglamento General de 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

Presidencia Ejecutiva

aprobado mediante Decreto Supremo No. 044-2006-PCM y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 405 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 NORVIAL S.A., 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 NORVIAL S.A.

Artículo 3º.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 2622-2011-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria NORVIAL S.A.

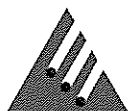
Artículo 4º.- Difundir la presente Resolución en la página Web de OSITRAN y disponer que la empresa concesionaria NORVIAL S.A. difunda dicho "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" en su página Web.

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°29012-11



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

Página 3 de 3

