

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 10 de diciembre de 2009

N° 045-2009-CD-OSITRAN

El Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN;

VISTOS:

La Carta s/n de fecha 09 de octubre de 2009 y el proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos que adjunta, presentada por la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A.(TPE Paita S.A.), así como el Informe No. 031-09-GS-GAL-OSITRAN y el proyecto de Resolución de Consejo Directivo que adjunta, elaborado por las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, y;

CONSIDERANDO:

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, con fecha 09 de setiembre de 2009, se suscribió el Contrato de Concesión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la empresa concesionaria TPE Paita S.A., para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Terminal Portuario de Paita;

Que, con fecha 09 de noviembre de 2009, mediante la Carta s/n, TPE Paita S.A. remitió el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos para su aprobación por parte de OSITRAN;

Que, con Informe No. 031-09-GS-GAL-OSITRAN, de fecha 02 de diciembre del 2009, 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. En el mencionado Informe se formulan observaciones y precisiones al citado proyecto;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe No. 031-09-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 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 de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo No. 009-2009-CD-OSITRAN; así como lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 334 de fecha 10 de diciembre del 2009;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A., con las observaciones señaladas en el Informe No. 031-09-GS-GAL-OSITRAN, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Disponer que la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. difunda su Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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° 031-09-GS-GAL-OSITRAN a la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A, a efectos de que proceda conforme a las obligaciones establecidas en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y en la presente Resolución.

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.

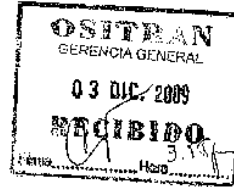
Artículo 5°.- Difundir la presente Resolución mediante su publicación en la página web de OSITRAN, de conformidad con lo previsto en la Resolución de Consejo Directivo No. 007-2001-CD/OSITRAN.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN CARLOS ZEVALLOS UGARTE
Presidente del Consejo Directivo

Reg. Sal. PD 24608-09

CON LA CONFORMIDAD DE ESTE RESULTADO
PASE A LA SESIÓN N° 334 DEL CONSEJO
DIRECTIVO, PARA SU APROBACIÓN



INFORME N° 031-09-GS-GAL-OSITRAN

A : **JORGE MONTESINOS CORDOVA**
Gerente General

De : **CARLOS AGUILAR MEZA**
Gerente de Supervisión

ROBERTO VÉLEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A.

Fecha : 02 de diciembre de 2009.

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A. (en adelante TPE Paíta S.A.).

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 09 de setiembre de 2009, se suscribió el Contrato de Concesión entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria TPE Paíta S.A., para el Diseño, Construcción, Financiamiento, Conservación y Explotación del Terminal Portuario de Paíta (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. Con fecha 07 de octubre de 2009, el TPE Paíta S.A. inició operaciones de acuerdo a lo que consta en el Acta de Entrega de Bienes del CONCEDENTE que realiza la Autoridad Portuaria Nacional (APN), a favor de la empresa TPE Paíta S.A.
4. Con fecha 09 de noviembre de 2009, mediante la Carta s/n, TPE Paíta S.A. remitió el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos para su aprobación por parte de OSITRAN.
5. OSITRAN procedió a publicar en su página web el 13 de noviembre de 2009, el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por TPE Paíta S.A., cumpliendo así con lo establecido en el Artículo 34º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. A la fecha del presente informe, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN¹ no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.



¹ Encargada de "supervisar los medios de difusión de la entidad; la administración de la página Web y el portal de transparencia de OSITRAN."

III. MARCO LEGAL

6. Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (Ley de Creación de OSITRAN).
7. Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores.
8. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
9. 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.
10. El Artículo 24° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento)², establece la fecha para que el Concesionario cumpla con presentar el Proyecto de Reglamento de Atención de Reclamos para su aprobación por el Regulador.



"Artículo 24°.- Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadoras

Las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 60 (sesenta) días contados a partir del inicio de sus operaciones."



11. Asimismo, el Artículo 25° del Reglamento, señala el contenido que debe tener el Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"Artículo 25°.- Contenido del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidad Prestadora.

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.



² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N 002-2004-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 23 de enero de 2004, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N 076-2006-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 22 de diciembre de 2006.

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.

Esto 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."

12. De otro lado, en el artículo 34^o del Reglamento, se indica el procedimiento de aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora.

"Artículo 34^o.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

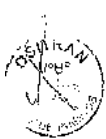
Recibido el proyecto de Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora, OSITRAN procederá a su publicación en la página web dentro del término de tres (3) días de recibido a efectos que los interesados remitan sus comentarios dentro del plazo máximo de diez (10) días. OSITRAN cuenta con treinta (30) días que se computan a partir del día siguiente de la presentación del referido proyecto para su aprobación. Vencido dicho plazo sin que exista pronunciamiento por parte de OSITRAN, se entenderá como aprobado.

En el caso que OSITRAN observe el proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora deberá subsanar las observaciones formuladas en el plazo que señale OSITRAN, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días. OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento."

(El Subrayado es nuestro)

13. El Manual de Organización y Funciones (MOF) de OSITRAN³, establece como una de las Funciones Generales del Consejo Directivo de OSITRAN, la aprobación u observación del Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora, así como sus modificaciones:

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 006 2007-CD-OSITRAN, del 10 de enero de 2007, y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN, del 25 de marzo de 2009.



"Funciones Generales:

(...)

Ø Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prosludora respectivamente , así como sus modificaciones

(...)"

IV. ANÁLISIS

14. Según lo establecido en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:
 - A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por TPE Paita S.A.
 - B. Revisión y evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por TPE Paita S.A.



A. Plazo de presentación de la solicitud remitida por TPE Paita S.A.

15. En cumplimiento del Artículo 24º del Reglamento, con fecha 09 de noviembre de 2009, mediante la Carta S/N, el Concesionario TPE Paita S.A. presentó a OSITRAN el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos.
16. Conforme a ello, y teniendo en cuenta que los 60 días contados a partir del inicio de las operaciones de TPE Paita S.A. que exige el artículo 24º del Reglamento, se vencen el día 07 de enero de 2010; el concesionario ha cumplido con presentar el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos dentro del plazo establecido, considerando que el Concesionario inició sus operaciones el día 07 de octubre del 2009.



B. Evaluación del Proyecto de Atención de Reclamos y Solución de Controversias presentado por Autopista del Norte S.A.C.

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

17. El Artículo 25º del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe considerar el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de TPE Paita S.A. Sobre el particular, se ha verificado que el Proyecto de Atención y Solución de Reclamos contenga dicha información.
18. Al respecto, en la Tabla Nº 1 que consta a continuación, se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte de TPE Paita S.A., a partir del contenido del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado.



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; | No 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; y, | 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 corridos 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 |

19. De la verificación realizada según lo indicado en la Tabla 1, se ha podido observar en el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por TPE Paíta S.A., que no se ha identificado la dependencia de la Entidad Prestadora ante quien corresponde interponer el reclamo correspondiente, conforme así lo exige el artículo 25º, literal b), numeral 2 del Reglamento ⁴.
20. En relación a ello, la propuesta de redacción que incluye la observación señalada, para el Artículo 9º del proyecto de Reglamento de TPE Paíta S.A. es la siguiente:

⁴ Artículo 25º.-Contenido del Reglamento de Usuarios de la Entidad Prestadora
El Reglamento de Solución de Reclamos deberá contener como mínimo:
a) La dependencia responsable de atender los reclamos.
b)

"Artículo 9º.- Requisitos y plazos para la presentación de los reclamos

Para la presentación de los reclamos, los Usuarios deberán consignar los siguientes datos:

- a) El Nombre y domicilio del reclamante;
- b) La designación de la dependencia de TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. ante quien se interpone;
- c) Identificación, exposición y precisión del reclamo;
- d) Firma o huella digital del usuario que presenta el reclamo o de su representante;
- e) Copia simple del documento de identidad del reclamante o de su representante;
- f) Copia simple del documento que acredite la representación;
- g) Medios probatorios que el reclamante considere pertinente presentar a efectos de sustentar su reclamo.

Este último requisito es facultativo por parte del reclamante y, en consecuencia, el incumplimiento del mismo no origina la declaración de inadmisibilidad del reclamo. El plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir de la ocurrencia de los hechos que dan lugar al reclamo."

B.2. Otras precisiones al texto contenido en el Proyecto de Reglamento

21. En la presente parte del informe, se procede a señalar algunas precisiones a los textos contenidos en el Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario.
22. Según constan en el proyecto de Reglamento de TPE Paíta S.A., el Título del mismo es el siguiente:

**"Reglamento de Reclamos correspondiente al Puerto de Paíta
Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A."**

23. **Precisión:** Con la finalidad que el título del Proyecto de Reglamento esté acorde con el Reglamento de OSITRAN, se propone que el título del mismo sea el siguiente:

**"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos correspondiente al
Puerto de Paíta
Terminales Portuarios Euroandinos Paíta S.A."**

24. El artículo 3º del Proyecto de Reglamento de TPE Paíta S.A. indica como parte de sus definiciones a la **LPAG**, definiéndola como "Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General". Sin embargo, en el Artículo 2º del referido proyecto de Reglamento, en donde se establece la Base Legal, se indica dentro del literal a) nuevamente a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
25. **Precisión:** En el Artículo 2º literal a), deberá hacerse referencia a la sigla LPAG, agregando además las modificatorias de esta Ley; para lo cual la propuesta de redacción para el artículo 2º incluyendo las observaciones señaladas, es la siguiente:



"Artículo 2º.- Base Legal

- a. Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General – LPAG, y sus modificatorias.
- b. Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado por Resolución de Consejo Directivo Nº 002-2004-CD-OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo Nº 076-2006-CD-OSITRAN."

26. **Precisión:** Asimismo, en el Artículo 3º.- Definiciones, se deberá eliminar la referencia a la LPAG, así como a su definición, toda vez que ya se encuentra contenida en la propuesta de texto del Artículo 2º.- Base Legal. En dicho sentido, la propuesta de redacción para el artículo 3º deberá ser la siguiente:

"Artículo 3º.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, entiéndase por:

OSITRAN: Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Tribunal: El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN."

27. En el texto del Artículo 6º, relativo a la Mesa de Partes, se indica que TPE Paita S.A. cuenta con una Mesa de Partes, así como su ubicación y horario de atención. Además, en el segundo párrafo del referido Artículo 6º se hace mención al Registro de Reclamos, además de lo que éste deberá contener.
28. **Precisión:** Deberá eliminarse el segundo párrafo del Artículo 6º toda vez que el Artículo 17º del proyecto de Reglamento, referido al "Registro de Reclamos" ya indica la misma información contenida en el segundo párrafo del Artículo 6º; por lo que la redacción del mencionado artículo deberá quedar redactado de la siguiente manera:

"Artículo 3º.- Mesa de Partes

TERMINALES PORTUARIOS EUROANDINOS PAITA S.A. cuenta con una mesa de partes, ubicada en el primer piso del edificio administrativo donde los Usuarios pueden presentar sus reclamos. El horario de atención será de lunes a viernes de 08:00 hrs. A 18:30 hrs. Y los días sábados de 09:00 hrs a 12:00 hrs. Horario en el cual se garantiza la recepción correlativa y registro de los reclamos."

29. Tal como se indicó en la Base Legal del presente informe, al invocar lo dispuesto en el Artículo 34º del Reglamento, OSITRAN tiene la facultad de aprobar el proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario, con observaciones, en cuyo caso TPE Paita S.A. está obligada a incorporarlas en su Reglamento aprobado. En el presente caso, y atendiendo a que las observaciones existentes al proyecto de Reglamento son únicamente de forma y/o de menor grado, el Concesionario tendrá por aprobado su Reglamento con cargo al cumplimiento de incorporar las observaciones formuladas en el presente informe.



30. Finalmente, cabe mencionar que, tal como lo indica el primer párrafo del referido Artículo 34° del Reglamento, OSITRAN deberá aprobar el proyecto de Reglamento presentado por TPE Paíta S.A. dentro de los 30 días posteriores a su presentación, de lo contrario, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo, teniendo por aprobado el Reglamento, tal cual ha sido presentado por el Concesionario.

V. CONCLUSIÓN

31. Las Gerencias de Supervisión y Asesoría Legal, respectivamente, de conformidad con el Marco Legal antes indicado así como de la evaluación realizada al Proyecto de Atención y Solución de Reclamos, presentado por la empresa concesionaria Terminales Portuarios Euroandinos S.A., son de la opinión que corresponde la APROBACIÓN del mismo, con la observación y precisiones contenidas en el presente informe, conforme a lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN*.

VI. RECOMENDACIONES

32. Se recomienda aprobar, con observaciones, el Proyecto de Atención y Solución de Reclamos presentado por Terminales Portuarios Euroandinos S.A., conforme al proyecto de Resolución de Consejo Directivo que se adjunta.
33. Urge la necesidad de la aprobación del proyecto de Reglamento, así como su oportuna notificación al Concesionario, toda vez que la norma lo entenderá por aprobado, en caso que el plazo de los 30 días se hayan vencido sin que exista pronunciamiento por parte de OSITRAN.



Atentamente,

CARLOS AGUILAR MEZA
Gerente de Supervisión

ROBERTO VÉLEZ SALINAS
Gerente de Asesoría Legal

XV-RRM/942
REG-SAL-GS-GAL N° 22066-09
H.R.: 21069

* Artículo 34°.- Aprobación del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

(...)
En el caso que OSITRAN observe el proyecto de Reglamento, la Entidad Prestadora deberá subsanar las observaciones formuladas en el plazo que señale OSITRAN, el mismo que no podrá ser menor de cinco (5) días. OSITRAN podrá aprobar el proyecto con observaciones, en cuyo caso la Entidad Prestadora estará obligada a incorporarlas en su Reglamento.*

