



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Lima, 19 de Julio de 2012

Nº 027-2012-CD-OSITRAN

Entidad Prestadora : "GYM FERROVÍAS S.A."
Materia : Aprobación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

VISTOS:

El Informe Nº 1671-2012-GS-OSITRAN, que contiene la evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Entidad Prestadora "GYM FERROVÍAS S.A",
Y;

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3º de la Ley de Supervisión de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, Ley Nº 26917, establece que el OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, con la finalidad de cautelar en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los Inversionistas y de los Usuarios, para garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura del Transporte de Uso Público;

Que, el numeral 6.2 del artículo 6º de la referida norma legal, contempla dentro de las atribuciones del OSITRAN, la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, del mismo modo, el Literal c) del numeral 3.1 del artículo 3º de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley Nº 27332, establece que la función normativa de los Organismos Reguladores comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas de carácter general y mandatos y otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley Nº 29754, OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

Masivo de Lima y Callao, precisando que las competencias, funciones y disposiciones establecidas en las Leyes N° 26917 y 27332, tienen alcance sobre los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros de dichas vías concesionadas, con excepción de la fijación y revisión de tarifas;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN¹, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN;

Que, de acuerdo a lo previsto en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del citado Reglamento, las Entidades Prestadoras deberán presentar para su aprobación, el Proyecto de su respectivo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de operaciones. Del Informe de Vistos, se desprende que "GYM FERROVÍAS S.A.", cumplió con presentar su Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo establecido;

Que, con fecha 15 de marzo de 2012, se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 006-2012-GS/OSITRAN, que autorizó la difusión y publicación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora "GYM FERROVÍAS S.A.". Al respecto, de acuerdo a lo anotado en el Informe de Vistos, no se recibió comentarios ni observaciones de los interesados, dentro del plazo dispuesto;

Que, mediante Oficios N° 1157-2012-GS-OSITRAN y 1572-2012-GS-OSITRAN, de fechas 14 de marzo de 2012 y 11 de abril de 2012, respectivamente, la Gerencia de Supervisión remitió a la referida Entidad Prestadora observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, las cuales fueron parcialmente absueltas mediante CARTA/METRO/OSITRAN/0229/2012;

Que mediante Oficio N° 2392-12-GS-OSITRAN, de fecha 07 de junio de 2012, la Gerencia de Supervisión remitió a GYM FERROVÍAS S.A., las observaciones formuladas al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, por la Gerencia de Asesoría Legal de OSITRAN, a través de la Nota N° 089-12-GAL-OSITRAN, las cuales fueron levantadas mediante CARTA/METRO/OSITRAN/0362/2012;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto al tema materia de análisis, el Consejo Directivo hace suyo el Informe N° 1671-2012-GS-OSITRAN, incorporándolo íntegramente en la parte considerativa de la presente Resolución;

Que, estando a lo anterior, de conformidad con las facultades atribuidas por la Ley N° 26917, 27332 y 29754, y, estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 423 de fecha 18 de Julio de 2012;

¹ Modificada por Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 034-2011-CD-OSITRAN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

SE RESUELVE:

Artículo.1º.- Aprobar el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: GYM FERROVÍAS S.A.

Artículo.2º.- Declarar que en caso las disposiciones del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora: GYM FERROVÍAS S.A., contradigan las del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, prevalecerán las de éste último; salvo que establezcan derechos y garantías mayores a favor del usuario.

Artículo.3º.- Disponer que la referida Entidad Prestadora difunda el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios aprobado por el Artículo 1º, en su página web, a más tardar, desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo.4º.- Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN, difunda la presente Resolución y el Reglamento Aprobado en el Artículo 1º, en el Portal Institucional (www.ositran.gob.pe). Asimismo, realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano. El Reglamento aprobado entrará en vigencia desde el día siguiente de dicha publicación.

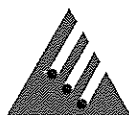
Artículo.5º.- Notificar la presente Resolución y el Informe N° 1671-2012-GS-OSITRAN, a la Entidad Prestadora: GYM FERROVÍAS S.A. De igual modo, ponerla en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN, para los fines correspondientes.

Artículo.6º.- Disponer que la Gerencia de Supervisión, efectúe las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

CESAR SANCHEZ MODENA
Vice Presidente del Consejo Directivo
Encargado de la Presidencia

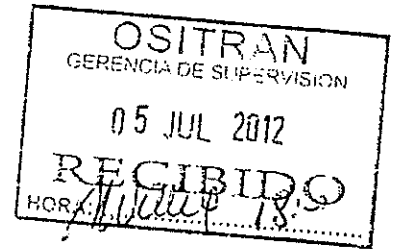
Reg. Sal PD N° 17367-12



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

Página 3 de 3





INFORME N° 1671-12-GS-OSITRAN

A : **Oscar Herrera Benavides**
Gerente de Supervisión (e)

De : **Terry Medina Llerena**
Jefe de Vías Férreas

Alberto Sevilla Indiveri
Supervisor Financiero I

Asunto : Aprobación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A.

Fecha : 05 de julio de 2012

I. OBJETIVO

1. Analizar y emitir opinión respecto al Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A. (en adelante el Concesionario o GYMFER), empresa concesionaria del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa el Salvador-Av. Grau-San Juan de Lurigancho, en cumplimiento a lo contemplado en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No. 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN.

II. ANTECEDENTES

2. Con fecha 11 de abril del 2011, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el Concedente) y la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A., el Contrato de Concesión del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa el Salvador-Av Grau-San Juan de Lurigancho (en adelante, el Contrato de Concesión).
3. A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN del 06 de junio de 2011, el Consejo Directivo aprueba el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento).
4. El Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, concluye que dado el vacío existente para la difusión y aprobación de los proyectos de adecuación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Empresas Prestadoras, se deben seguir los procedimientos señalados en los Artículos N° 47 y 48 del REMA (Reglamento Marco de Acceso) de OSITRAN.



5. Con fecha 31 de agosto de 2011, se aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN, a través de la cual se rectifican el inciso 5) del Artículo 12 y el Artículo 41 del Reglamento. Asimismo, se modifican la Tercera y Cuarta Disposición Transitoria y Complementaria y se incluye una Quinta en el Reglamento.
6. Mediante la Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0105/2012, de fecha 21 de febrero del 2012, remitida por GYMFER, la misma que fue recibida por OSITRAN el mismo día, el Concesionario alcanza para su aprobación el proyecto del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios", en cumplimiento de lo dispuesto en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN
7. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión N° 006-2012-GS/OSITRAN, del 14 de marzo de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN autoriza la difusión del proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYMFER en la página web del Regulador y el Concesionario, así como publicar la citada Resolución en el Diario Oficial El Peruano.
8. Luego de vencido el plazo de los 15 días hábiles de haberse difundido en la página web el referido proyecto de Reglamento, la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN¹ no ha recibido comentarios por parte de personas y/o instituciones interesadas.
9. Mediante el Oficio N° 1157-12-GS-OSITRAN del 14 de marzo de 2012, el Regulador le hace llegar al Concesionario tres (03) observaciones a su proyecto de Reglamento de Reclamos.
10. A través del Oficio N° 1572-12-GS-OSITRAN del 11 de abril de 2012, se le remite a GYMFER el Informe N° 937-12-GS-OSITRAN, mediante el cual se le realizan observaciones adicionales a su proyecto de Reglamento de Reclamos.
11. Con fecha 26 de abril de 2012, la empresa concesionaria hace llegar a OSITRAN la carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0229/2012, la misma que da respuesta a las objeciones señaladas en los oficios de los numerales 9) y 10) del presente informe.
12. Mediante el Oficio N° 2392-12-GS-OSITRAN, recibido el 07 de junio de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN le remite al Concesionario la Nota N° 089-12-GAL-OSITRAN, en donde la Gerencia de Asesoría Legal (GAL) del Regulador plasma sus observaciones con respecto al proyecto de Reglamento.
13. Con fecha 20 de junio de 2012, a través de la Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0362/2012, GYMFER nos hace llegar el levantamiento de las observaciones de la GAL señaladas en el punto anterior.
14. Mediante el Memorando N° 080-12-GAL-OSITRAN, recibido el 04 de julio de 2012, la Gerencia de Asesoría Legal de OSITRAN da por subsanadas sus observaciones realizadas en la Nota N° 089-12-GAL-OSITRAN.

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

15. Las Disposiciones Transitorias y Complementarias del nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN y modificado con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN, señala lo siguiente con respecto a la presentación del proyecto de Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos que las Empresas Prestadoras deben presentar al OSITRAN al entrar en operación, así como su aprobación por parte de la Gerencias de Supervisión del Regulador:

"DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y COMPLEMENTARIAS

PRIMERA

El presente reglamento entrará en vigencia en la fecha de su publicación en el Diario Oficial El Peruano y rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de la misma.

(...)

TERCERA

Las Entidades Prestadoras que entren en operación, deberán presentar, para su aprobación el proyecto de Reglamentos de Atención de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones.

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."*
16. Asimismo, el Artículo 12° del Reglamento, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora.

"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 lo siguiente:

1. *La dependencia responsable de atender los reclamos*

HP



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 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.
 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 de manera ordinaria 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.
17. De otro lado, en el Artículo 37º del Reglamento, se indican las maneras y medios por los que se puede interponer un reclamo y los requisitos mínimos que debe contener éste para poder ser tramitado:

"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo

- 1.- Los reclamos deberán ser formulados por escrito o, a pedido expreso de parte por un medio que permita su fijación en soporte físico, claramente identificado por ésta. En este sentido, podrán presentarse mediante documento en mesa de partes, utilizando el libro de reclamos, por teléfono, correo electrónico o a través de la página Web de la Entidad Prestadora.

Asimismo, el OSITRAN podrá implementar a través de su página Web un sistema que permita recibir los reclamos de los usuarios, los cuales serán derivados a la respectiva Entidad Prestadora la que está obligada a emitir su pronunciamiento dentro del plazo legal establecido en el artículo 41 del presente reglamento. Este plazo comenzará a computarse desde el día en que la Entidad Prestadora reciba el reclamo por parte del OSITRAN

- 2.- 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."



18. El Manual de Organización y Funciones de OSITRAN², 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:

"Funciones Generales:

(...)

- 8 Aprueba u observa los Proyectos de Reglamento de Acceso y de Reglamento de Reclamos de la Entidad Prestadora respectivamente, así como sus modificaciones

(...)"

IV. ANÁLISIS

19. Según lo estipulado en el Reglamento, el presente informe evaluará lo siguiente:
- A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario.
 - B. Evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por GYMFER.

A. Oportunidad de presentación de la información remitida por el Concesionario

20. A efectos de dar cumplimiento a lo establecido en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del nuevo Reglamento, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 019-11-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 11 de junio del 2011; mediante la Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0105/2012, de fecha 21 de febrero del 2011, el Concesionario presentó al Regulador el proyecto de adecuación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, según la siguiente información:

Tabla N° 1. Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYMFER

N° de Carta	Fecha de Presentación	Nombre del Proyecto	Vencimiento del plazo para que Concesionario presente proyecto
CARTA/METRO/OSITRAN/0105/2012	21/02/2012	Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios	22/02/2012

Fuente: Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0105/2012
Elaboración: GS - OSITRAN

21. Como se puede apreciar a partir de la información contenida en la Tabla N° 1, el Concesionario ha cumplido con presentar el proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, dentro del plazo de 30 (treinta) días contados desde la fecha de inicio de operaciones, la cual fue el 09/01/2012.
22. Por otro lado, con fecha 26 de abril de 2012, GYMFER subsana oportunamente dentro de los diez (10) días requeridos, las observaciones realizadas por el Regulador mediante el Oficio N° 1572-12-GS-OSITRAN, el mismo que fue recibido por el Concesionario el día 16 de abril de 2012.



² 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.

B. Evaluación del Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por GYMFER

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

23. El Artículo 12º del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, señala el contenido mínimo que debe tener el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario. Sobre el particular, se ha verificado que el proyecto de adecuación del Reglamento de GYM Ferrovías S.A. contenga dicha información.
24. Al respecto, en la Tabla Nº 2 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.

Tabla 2. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo a lo establecido en los Artículos 12 y 37

Obligación	Verificación de Cumplimiento	Artículo del Proyecto de Reglamento
1) La dependencia responsable de atender los reclamos (Art. 12º)	Conforme	V.3
2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12º)	Conforme	VI.2
a) <i>La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
b) <i>Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
c) <i>Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
d) <i>Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
e) <i>La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
f) <i>Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
g) <i>Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
h) <i>Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
i) <i>Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37º)</i>	Conforme	VI.2
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. 12º)	Conforme	VII.2



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. 12º)	Conforme	VII.8
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. 12º)	Conforme	VII.16
6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12º)	Conforme	VII.9 y VII.11

Fuente: CARTA/METRO/OSITRAN/0105/2012, CARTA/METRO/OSITRAN/0229/2012, CARTA/METRO/OSITRAN/0362/2012
Elaboración: Gerencia de Supervisión - OSITRAN.

25. Como se ha podido apreciar en la Tabla 2, el Concesionario cumplió con subsanar las siguientes observaciones:

- El numeral "VII.2 Plazo para interponer reclamos" del proyecto de Reglamento de GYMFER, ha sido redactado de acuerdo a lo exigido en el numeral 3 del Artículo 12º y el Artículo 36º del Reglamento de OSITRAN:

"VII.2 Plazo para interponer los reclamos

Los Reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia."

- El numeral "VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos" del proyecto de Reglamento de GYMFER, fue corregido para contener lo exigido en el Artículo 41º del Reglamento de OSITRAN, el mismo que señala lo siguiente:

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la resolución

1.- La Entidad Prestadora 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. 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."

(...)

(el subrayado es nuestro)

26. Asimismo, en cumplimiento con el literal a) de la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria, el título del proyecto de Reglamento remitido por el Concesionario fue modificado y se puede leer adecuadamente lo siguiente:

"Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GyM Ferrovías S.A."

27. De la misma manera, el numeral "V.2 Lugares y Horarios para presentar Reclamos, fue subsanado de modo que se mencione la manera en que se pueden realizar los reclamos, incluyendo la dirección de la oficina de Servicio al Cliente: *Estación Cabitos, sito en Av. Aviación/Ovalo Los Cabitos Santiago de Surco, los números telefónicos: 0800-11121 y 207-4577 y la dirección de la página web: www.lineauno.pe*



28. Adicionalmente, se pudo apreciar que los Anexos 3, 4 y 5 del proyecto de Reglamento de GYMFER, referidos a los formularios de Queja, Reconsideración y Apelación, han sido numerados de acuerdo a lo observado.

B.2. Verificación de los cambios y mejoras relevantes del nuevo Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYMFER

29. Se apreció que los "Principios Aplicables" señalados en el "Artículo 1.3" del Reglamento del Concesionario coinciden con los señalados en el Artículo 3º del Reglamento de OSITRAN, es decir con:

- Buena Fe en los Procedimientos
- Celeridad, Igualdad de Trato y No Discriminación
- Oportunidad
- Presunción de Veracidad
- Primicia de la Realidad
- Responsabilidad
- Eliminación de exigencias costosas
- Transparencia.

30. También se constató que en el "Artículo IV.1 Materia de los reclamos", se incluyó las mismas que se listan en el Artículo 33º del Reglamento de OSITRAN, las cuales se refieren a reclamos relacionados con:

- Facturación o Tarifas
- Atención de los Reclamos
- Calidad y Prestación de los Servicios
- Daños y Pérdidas a los Usuarios
- Defectos en la Información de Tarifas o Precios
- Acceso a la Infraestructura.

31. Se constató que el Concesionario ha considerado en el "Artículo VII.10 Plazo máximo para resolver los recursos de reconsideración" de su Reglamento, un plazo de veinte (20) días para resolver las Reconsideraciones y de no pronunciarse en dicho plazo, se aplicará silencio administrativo positivo, conforme lo contemplado en el Artículo 26º del Reglamento de OSITRAN:

"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo.

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo."

(el subrayado es nuestro)

B.3. Levantamiento de las Observaciones realizadas por la Gerencia de Asesoría Legal de OSITRAN

32. Mediante la Nota N° 089-12-GAL-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Legal de OSITRAN realizó las siguientes observaciones al proyecto de Reglamento de GYMFER:



- I. Agregar en el acápite VII.2 que los reclamos que se resuelvan de manera inmediata deben estar conforme a los precedentes de observancia obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.
- II. Señalar en los numerales VII.9 y VII.11 que los formatos 2 y 3 para realizar reconsideraciones y apelaciones son alternativos y no obligatorios, ya que estos actos pueden ser realizados también mediante las alternativas señaladas en el numeral VI.1 del proyecto de Reglamento de GYMFER.
- III. Excluir del proyecto de Reglamento de Reclamos del Concesionario todo lo referente a controversias entre entidades prestadoras, ya que estas son resueltas según el Reglamento de OSITRAN.
- IV. En el acápite IV.1, precisar la definición de "terceros" en los casos en que GYMFER no se responsabiliza por los actos de estos, ya que puede causar confusión en el Usuario.
- V. Modificar la redacción del acápite X debido a que en este se incluye los casos de Controversias que no son de aplicación para la presente concesión, así como algunas precisiones en cuanto a la posibilidad de llevar a arbitraje algún reclamo.
- VI. El numeral XII referido a la "Queja" y sus procedimientos, debe ser adecuado de acuerdo a lo establecido en el Artículo N° 63 del Reglamento de OSITRAN y el Artículo N° 158 de la Ley N° 27444.

33. Sobre el particular, luego de analizar el nuevo proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido mediante la CARTA/METRO/OSITRAN/0362/2012, la GAL a través del Memorando N° 080-12-GAL-OSITRAN, da por subsanadas las observaciones planteadas en su Nota N° 089-12-GAL-OSITRAN.

V. CONCLUSIÓN

34. De conformidad con la evaluación realizada al proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho, presentado por la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A., esta Gerencia es de la opinión de otorgar opinión favorable al documento remitido ya que se ajusta a lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

VI. RECOMEDACIONES

35. Por la consideración antes anotada, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que apruebe el proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A.



VI. ANEXO

36. Proyecto de Resolución de Consejo Directivo

Atentamente,


ALBERTO SEVILLA INDIVERI
Supervisor Financiero I


TERRY MEDINA LLERENA
Jefe de Vías Férreas

ASl/srp
REG-SAL-GS-12 10154
H.R.: 14969

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO

Nº XXXX-2012-CD-OSITRAN

Lima, xx de julio de 2012

EMPRESA CONCESIONARIA : GyM Ferrovías S.A. (GYMFER)
MATERIA : Aprobación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios

VISTOS:

El Informe Nº 1671-12-GS-OSITRAN, remitido a la Gerencia General con fecha XX de julio de 2012, conteniendo la evaluación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria GYMFER, así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

CONSIDERANDO:

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

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

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

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 Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN dispone que las Entidades Prestadoras deberán presentar, para su aprobación el proyecto de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad dentro del plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir del inicio de sus operaciones;

Que, mediante la Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0105/2012, de fecha 21 de febrero del 2012, la cual fue recibida por OSITRAN el mismo día, la empresa concesionaria GYMFER, remitió el Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por OSITRAN, dentro del plazo establecido en la Tercera Disposición Transitoria y Complementaria del Reglamento;

Que, mediante el Oficio N° 1572-11-GS-OSITRAN de fecha 11 de abril de 2012, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 937-11-GS-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones a su Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 26 de abril de 2012, se presentó la Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0229/2012 de la empresa concesionaria GYMFER, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN;

Que, mediante el Oficio N° 2392-12-GS-OSITRAN de fecha 06 de junio de 2012 y recibido el 07 de junio de 2012, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN le remite al Concesionario la Nota N° 089-12-GAL-OSITRAN, en donde la Gerencia de Asesoría Legal del Regulador plasma sus observaciones con respecto al proyecto de Reglamento.

Que, con fecha 20 de junio de 2012, a través de la Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0362/2012, GYMFER nos hace llegar el levantamiento de las observaciones de la Gerencia de Asesoría Legal.

Que, mediante el Informe N° 1671-12-GS-OSITRAN, de fecha 04 de mayo de 2012, la Gerencias de Supervisión, al amparo de las Disposiciones del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, evaluó la aprobación del proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por el Concesionario; por lo que corresponde al Consejo Directivo de OSITRAN pronunciarse respecto de la aprobación, del Proyecto del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria GYMFER;

POR LO EXPUESTO y en base al análisis contenido en el Informe N° 1671-12-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 de 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-2012-CD de fecha xx de julio de 2012;



SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A.", en base al Informe N° 1671-12-GS-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Disponer que la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios en su página web, desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano."

Artículo.3. Notificar la presente Resolución y el Informe N° 1671-12-GS-OSITRAN a la empresa concesionaria GyM Ferrovías S.A.

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 y el diario oficial "El Peruano" del Reglamento aprobado.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.

CÉSAR SÁNCHEZ MÓDENA
Presidente del Consejo Directivo (e)

Reg. Sal PD:

