



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo



Firmado por:  
ZAMBRANO  
COPELLO Rosa  
Verónica FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 28/11/2024  
18:24:05 -0500

## RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA

N°0078-2024-PD-OSITRAN

Lima, 28 de noviembre de 2024

### VISTOS:

Las Cartas PdP/GG N°0048-2024 y PdP GA N°163/2024 presentadas por Terminal Portuario Paracas S.A.; el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario; y, el Memorando N°0438-2024-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica;

### CONSIDERANDO:

Que, la misión del Ositrán es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las entidades prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios, a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, el literal c) del numeral 3.1. del artículo 3 de la Ley N°27332, señala que los Organismos Reguladores ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 6 de la Ley N°26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el Ositrán ejerce, entre otras, la atribución normativa que comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el artículo 12 del Reglamento General del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N°044-2006-PCM y sus modificatorias, establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del Ositrán, a través de resoluciones. Sin embargo, a la fecha, el Consejo Directivo del Ositrán no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia;

Que, el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N°012-2015-PCM y sus modificatorias, dispone que la Presidencia Ejecutiva se encuentra facultada a adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer el Consejo Directivo, dando cuenta sobre dichas medidas en la sesión siguiente del Consejo Directivo;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, dispone que las Entidades Prestadoras deben contar con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, habiéndose establecido en dicha norma el contenido mínimo del referido Reglamento;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan  
Carlos FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 28/11/2024 17:23:59 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier  
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645  
hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 28/11/2024 17:03:55 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA  
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645  
soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 28/11/2024 16:21:29 -0500

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Que, a través de la Carta PdP/GG N°0048- 2024, recibida el 14 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó la aprobación de la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, mediante los Memorandos N°0466-2024-GAU-OSITRAN y N°0467-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, la revisión del Proyecto del Reglamento remitido por la referida Entidad Prestadora, a efectos de que remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes al contenido del mismo;

Que, en respuesta a dicho requerimiento, a través de los Memorandos N°0334-2024-GAJ-OSITRAN y N°01248-2024-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización brindaron atención al requerimiento efectuado respecto a la propuesta de modificatoria al proyecto de Reglamento antes señalado;

Que, mediante Oficios N°01286-2024-GAU-OSITRAN y N°01350-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas a la modificatoria al mencionado Proyecto de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta N° PdP GA N°163/2024, la referida Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión definitiva y actualizada del mencionado proyecto;

Que, a través de la Resolución N°003-2024-GAU-OSITRAN de fecha 2 de octubre de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario del Ositrán aprobó la difusión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., autorizando la publicación del proyecto en mención en el diario oficial "El Peruano", así como en el portal institucional del Ositrán y en el portal web de la referida Entidad Prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el referido diario, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones respecto al contenido del mismo; sin embargo, no se recibieron comentarios, ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, con la finalidad de que la Presidencia del Consejo Directivo cuente con información específica que contribuya en la evaluación de las medidas de emergencia que resulten necesarias para la aprobación del reglamento antes señalado, mediante Oficio N°1286-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., información respecto al contexto y/o situación de emergencia que motiva la solicitud de modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos;

Que, a través de la Carta PdP GG N°051/2024, la citada concesionaria informó que la solicitud de inclusión de cambios en su Reglamento de Atención de Reclamos se encuentra motivada principalmente en la necesidad de que se modifique el órgano encargado de resolver los reclamos en primera instancia, a fin de dotar de mayor celeridad y eficacia al procedimiento;

Que, a través del Memorando N°0622-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica su opinión legal con relación a la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Terminal Portuario Paracas S.A.;

Que, mediante el Memorando N°0438-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica en atención a la solicitud efectuada por la Gerencia de Atención al Usuario, señaló que la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A. cumple con el contenido mínimo previsto en el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Que, a la fecha el Consejo Directivo no puede sesionar por falta de quórum, asimismo, existe una situación de emergencia que se generaría como consecuencia de la falta de aprobación de la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, remitido por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.; lo cual ha sido sustentado en el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN;

Que, luego de revisar el Informe de vistos, la Presidencia Ejecutiva manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN, el cual constituye parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N°27444, aprobado mediante Decreto Supremo N°004-2019-JUS;

De conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias; con lo previsto en el numeral 10 del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones de Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N°012-2015-PCM y modificatorias; y sobre la base del Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A. contenida en la Carta PdP GA N°163/2024, en los términos señalados en el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN.

**Artículo 2.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial “El Peruano”, así como en el Portal Institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe/ositrán](http://www.gob.pe/ositrán)). Asimismo, disponer la difusión de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. contenida en la Carta PdP GA N° 163/2024, en el referido portal institucional del Ositrán.

**Artículo 3.-** Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente Resolución, así como, el Informe N°0434-2024-GAU-OSITRAN a la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A.

**Artículo 4.-** Disponer que la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. difunda en su página web institucional su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios modificado, a partir del día siguiente a la fecha en que se haya efectuado la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano”.

**Artículo 5.-** Dar cuenta al Consejo Directivo de lo dispuesto en la presente resolución, en su siguiente sesión.

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por  
**VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidente del Consejo Directivo  
Presidencia Ejecutiva

Visada por  
**JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO**  
Gerente General  
Gerencia General

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>