

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

Aprueban la publicación del proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.”

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE
ATENCIÓN AL USUARIO
N° 003-2024-GAU-OSITRAN**

Lima, 2 de octubre de 2024

VISTO:

La Carta PDP/GG N° 048-2024 de fecha de recepción 14 de agosto de 2024, presentada por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., a través de la cual solicita la aprobación del proyecto de modificación de su “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.”; y,

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, 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, 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, mediante Ley N° 29754, se dispone que el 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 Masivo de Lima y Callao;

Que, los literales e) y f) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y sus modificatorias, establece que los Organismos Reguladores ejercen dentro del ámbito de su competencia, la función de solución de controversias y la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 37° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, y sus modificatorias, el OSITRAN se encuentra facultado para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los usuarios;

Que, el artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, 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;

Que, el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, establece que es función de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN emitir opinión respecto de las propuestas de Reglamentos de Atención de Reclamos que presenten las Entidades Prestadoras,

conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros órganos de OSITRAN, según corresponda;

Que, mediante Carta PDP/GG N° 048-2024, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó la aprobación del proyecto de modificación de su “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.”;

Que, a través de los Memorandos N° 466-2024-GAU-OSITRAN y 467-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Asesoría Jurídica, respectivamente, la revisión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido por la referida Entidad Prestadora, a efectos de que dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes;

Que, en atención a ello, mediante los Memorandos N° 1248-2024-GSF-OSITRAN y 0334-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Asesoría Jurídica remitieron sus comentarios al proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.”, respectivamente;

Que, mediante los Oficios N° 1286-2024-GAU-OSITRAN y N° 1350-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta PdP GA N° 163/2024, la Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión actualizada del mencionado proyecto;

Que, en virtud del principio de transparencia que rige el accionar del OSITRAN y en mérito a la solicitud de aprobación presentada por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., corresponde disponer que el proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.” remitido por la mencionada Entidad Prestadora sea debidamente publicado, a efectos que los usuarios e interesados puedan presentar sus comentarios y/o sugerencias sobre el contenido del mismo;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en (i) el numeral 9.6 del artículo 9° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, y (ii) el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la publicación de la presente resolución en el diario oficial “El Peruano” y disponer que la misma, así como el contenido del proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.”, presentado por Terminal Portuario Paracas S.A. a través de la Carta PdP GA N° 163/2024, sean difundidos en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora.

Artículo 2°.- Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial “El Peruano”, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias al proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Terminal Portuario Paracas S.A.”, a través del buzón electrónico: usuarios@ositrans.gob.pe.

Artículo 3°.- Notificar la presente resolución a Terminal Portuario Paracas S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN
Gerente de Atención al Usuario
Gerencia de Atención al Usuario

2331461-1