



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Firmado por:  
ARRESCURRENAGA  
SANTISTEBAN  
Angela FAU  
20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 23/11/2022  
16:10:52 -0500

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 004-2022-GAU-OSITRAN

Lima, 23 de noviembre de 2022

### VISTO:

La Carta PdP/ GA N° 114/2022 de fecha de recepción 4 de noviembre de 2022, presentada por la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., a través de la cual solicita la aprobación de su proyecto de modificación de "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del 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, 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/GA N° 093/2022 de fecha de recepción 9 de agosto de 2022, la Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A. solicitó la aprobación de su proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.";

Visado por: VILA QUEREVALU  
Evelynn Elena FIR 43205963 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 23/11/2022 16:02:18 -0500

Visado por: ROJAS REGALADO  
Danna Valery FAU 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 23/11/2022 15:47:56 -0500



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



Que, a través de los Memorandos N° 391-2022-GAU-OSITRAN y 392-2022-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 de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.” 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° 0371-2022-GAJ-OSITRA y N° 01550-2022-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, remitieron sus comentarios al proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de usuarios del Terminal Portuario Paracas S.A.”;

Que, mediante Oficios N° 0810-2022-GAU-OSITRAN y N° 0881-2022-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de modificación del Reglamento; y, en atención a ello, a través de la Carta PdP/ GA N° 108/2022, la Entidad Prestadora subsanó las mismas, remitiendo a la Gerencia de Atención al Usuario la versión modificada del mencionado proyecto;

Que, en virtud del principio de transparencia que rige el accionar del OSITRAN y en mérito a la solicitud de modificación 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 del Terminal Portuario Paracas S.A.” presentado por dicha 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 del Terminal Portuario Paracas S.A.”, presentado por La Entidad Prestadora Terminal Portuario Paracas S.A., 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 del Terminal Portuario Paracas S.A.”, a través del buzón electrónico: [usuarios@ositran.gob.pe](mailto:usuarios@ositran.gob.pe) .

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**  
Gerente de Atención al Usuario (e)

NT: 2022123559