

**ORGANISMOS REGULADORES**
**ORGANISMO SUPERVISOR  
DE LA INVERSION EN  
INFRAESTRUCTURA DE  
TRANSPORTE DE USO PUBLICO**
**Aprueban la modificación del  
"Reglamento de Atención y Solución  
de Reclamos de Usuarios de la empresa  
Concesionaria GYM Ferrovías S.A."**
**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO  
N° 008-2015-CD-OSITRAN**

Lima, 18 de febrero de 2015

**VISTOS:**

El informe N° 0476-2015- GSF y el Informe N° 0191-2015-GSF-OSITRAN, que contienen la evaluación de la versión final del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa GYM Ferrovías S.A..

**CONSIDERANDO:**

Que, la misión de OSITRAN es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en 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 de la Ley N° 27332, señala que los Reguladores, entre ellos OSITRAN, 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, en el artículo 12 del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, se establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo No. 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12 y 41, así como la Tercera y cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria

Que, mediante Carta N° CARTA/METRO/OSITRAN/0506/2012, de fecha 10 de julio del 2014, la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A., remitió el Proyecto de modificación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN.

Que, a través del Oficio N° 4677-2014-GSF-OSITRAN del 26 de agosto de 2014, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 2421-2014-GSF-OSITRAN, el mismo que contenía las observaciones al Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, posteriormente con fechas 23 de setiembre del 2014; 04 de noviembre del 2014; 02 de diciembre del 2014 y 16 de enero de 2015 la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A. presentó los siguientes documentos: Carta/METRO-OSITRAN/0675/2014; Carta/METRO/OSITRAN/0790/2014; Carta/METRO/OSITRAN/0866/2014 y Carta/METRO/OSITRAN/0037/2015, los cuales contienen el levantamiento de las observaciones planteadas al Proyecto de modificación

del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, en la presente sesión, los miembros del Consejo Directivo solicitaron incluir en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios una referencia al Precedente de Observancia Obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias, referida a la competencia para la determinación de la responsabilidad de las entidades prestadoras en materia de daños y perjuicios;

Que, luego de evaluar y deliberar respecto del tema objeto de análisis, el Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, hace suyo e incorpora integralmente a la parte considerativa de la presente resolución los informes de vistos, a través del cual la Gerencia de Supervisión y Fiscalización analizó el Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A. verificando que cumplen con los requisitos exigidos por el marco normativo del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Por lo expuesto, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 540-2015-CD-OSITRAN de fecha 18 de febrero de 2015;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A.", sobre la base del Informe N° 0191-2015-GSF-OSITRAN, sujeto a la incorporación del Precedente de Observancia Obligatoria del Tribunal de Solución de Controversias, conforme a lo señalado en el Informe N° 0476-2015-GSF-OSITRAN.

**Artículo 2.-** Disponer que la Oficina de Relaciones Institucionales de OSITRAN difunda la presente Resolución en el Portal Institucional de OSITRAN y realice las acciones necesarias para su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo 3.-** Disponer que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización notifique la presente Resolución y los Informes N° 0476-2015-GSF-OSITRAN y 0191-2015-GSF-OSITRAN a la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A.

**Artículo 4.-** Disponer que la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A. difunda en su página web su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos modificado de acuerdo a lo establecido en la presente Resolución, a partir del día siguiente a la fecha en que el OSITRAN haya publicado en el Diario Oficial El Peruano la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

PATRICIA BENAVENTE DONAYRE  
Presidente del Consejo Directivo

1205470-1

**ORGANISMOS TECNICOS  
ESPECIALIZADOS**
**COMISION DE PROMOCION  
DEL PERU PARA LA  
EXPORTACION Y EL TURISMO**
**Autorizan viaje de representantes  
de PROMPERU a Japón y Bolivia, en  
comisión de servicios**
**RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL  
N° 027-2015-PROMPERU/SG**

Lima, 6 de febrero de 2015

Visto el Sustento Técnico de viaje de la Dirección de Promoción del Turismo de la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERU.