



PERU

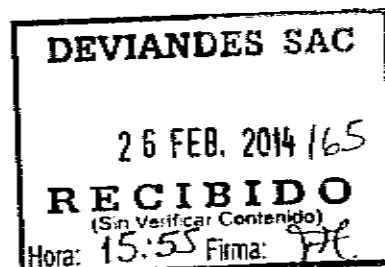
Presidencia
del Consejo de Ministros

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

OFICIO N° 013-14-5CD-OSITRAN

Lima, 26 de febrero de 2014

Señor
HILDEBRANDO ROJAS CALDERÓN
Gerente General
DESARROLLO VIAL DE LOS ANDES S.A.C
Av. Recavarren N° 103, Piso 5 – Oficina 501
Miraflores.-



Asunto : Modificación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Tramo N° 2 de la IIRSA Centro

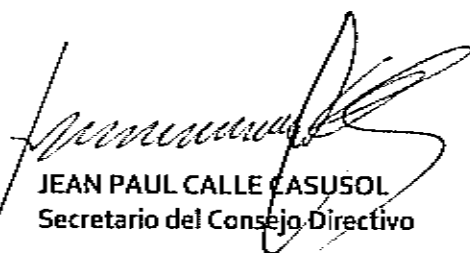
Referencia : Resolución N° 008-2014-CD-OSITRAN

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para comunicarle que en Sesión de Consejo Directivo N° 498-14-CD-OSITRAN, de fecha 20 de febrero de 2014, el Consejo Directivo de OSITRAN aprobó la Resolución N° 008-2014-CD-OSITRAN, a través de la cual aprueba el proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Desarrollo Vial de los Andes S.A.C."

Al respecto, remito a usted copia de la referida Resolución, así como también copia del Informe N° 016-14-GSF-GAJ-OSITRAN, para su conocimiento.

Atentamente,



JEAN PAUL CALLE CASUSOL
Secretario del Consejo Directivo

Reg. Sel No 6944-14
Ref. PD 6596-14

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





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

N° 008-2014-CD-OSITRAN 5 FEB 2014

Lima, 20 de febrero de 2014

ENTIDAD PRESTADORA : Desarrollo Vial de los Andes- DEVIANDES SAC

MATERIA : Aprobación de la modificación del Proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Tramo N° 2 de la HIRSA Centro

OSITRAN
SECRETARÍA CONSEJO DIRECTIVO

RECIBIDO

Firma: _____ Hora: _____

VISTOS:

El Informe N° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN, de fecha 17 de febrero de 2014, conteniendo la evaluación del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Desarrollo Vial de los Andes- DEVIANDES S.A.C (en adelante, DEVIANDES), así como el proyecto de Resolución de aprobación del referido Reglamento.

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 de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN" y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los Artículos 12 y 41 y agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.

Que, con fecha 16 de octubre de 2013, se presentó la Carta N° 2013-10-1072 de la empresa concesionaria DEVIANDES, remitiendo el Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN.

Que, a través del Oficio N° 382-2014-GSF-OSITRAN de fecha 21 de enero de 2014, se le hizo llegar al Concesionario el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN, el mismo que contenía las



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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

Presidencia Ejecutiva

observaciones a su Proyecto de modificación de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Que, con fecha 29 de enero de 2014, se presentó la Carta N° 2014-10-0118 de la empresa concesionaria DEVIANDES, remitiendo el levantamiento de las observaciones planteadas a su Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios para su aprobación por parte de OSITRAN.

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 íntegramente a la parte considerativa de la presente resolución el informe de vistas a través del cual la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Asesoría Jurídica, analizaron el proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por DEVIANDES, verificando que cumple con los requisitos exigidos por el marco normativo y que además levantó las observaciones planteadas en el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN

Por lo expuesto, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 498-2014-CD-OSITRAN de fecha 20 de febrero de 2014;

SE RESUELVE:

Artículo.1. Aprobar el proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Desarrollo Vial de los Andes S.A.C", de conformidad con lo señalado en el Informe N° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN, el mismo que forma parte de la presente Resolución.

Artículo.2. Disponer que Desarrollo Vial de los Andes – DEVIANDES S.A.C., difunda su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos 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° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN a Desarrollo Vial de los Andes S.A.C. – DEVIANDES S.A.C.

Artículo.4. Encargar a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización 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.

(Firma)
PATRICIA BENAVENTE DONAYRE
Presidente del Consejo Directivo



Reg. Sal. 6356

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





SCD. Para reunión de Consejo Directivo

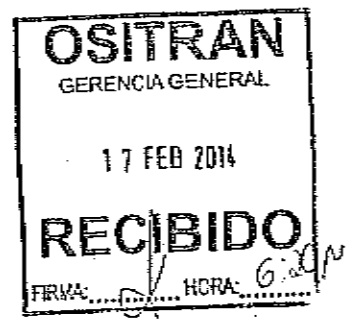


INFORME N° 016-2014-GSF-GAJ-OSITRAN

WILLIAM BRYSON BUTRICA
Gerente General (e)

FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización

JEAN PAUL CALLE CASUSOL
Gerente de Asesoría Jurídica



Asunto : Aprobación del Proyecto de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria Desarrollo Vial de los Andes S.A.C.

Fecha : 17 de febrero de 2014

I.- OBJETIVO

1.- Analizar y emitir opinión respecto al proyecto modificado del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por Desarrollo Vial de los Andes S.A.C (en adelante el Concesionario o DEVIANDES), empresa concesionaria de la Concesión Vial del Tramo 2 de la Carretera IIRSA CENTRO.

II.- ANTECEDENTES

2.- Con fecha 27 de septiembre de 2010, se suscribió entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y DEVIANDES, el Contrato de Concesión del Tramo 2 de la carretera IIRSA Centro: Puente Ricardo Palma – La Oroya – Huancayo y La Oroya – Dv. Cerro de Pasco (en adelante, el Contrato de Concesión).

3.- A través de la Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN, publicada el 11 de junio de 2011, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), el cual fue modificado a través de la Resolución N° 034-2011-CD-OSITRAN, publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 3 de septiembre de 2011.

4.- Mediante la Resolución N° 053-2011-CD-OSITRAN, del 25 de octubre de 2011, el Consejo Directivo de OSITRAN aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de DEVIANDES (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos de DEVIANDES)

5.- A través de la Resolución N° 035-2011-GS/OSITRAN, de fecha 11 de noviembre de 2011, se aprobó la "Directiva para el procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras" (en lo sucesivo, la Directiva para la aprobación de los Reglamentos de Reclamos).

6.- Mediante la Carta 2013-10-1072, DEVIANDES solicitó la aprobación de su propuesta de actualización del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.



- 7.- Con Resolución N° 044-2013-G5/OSITRAN publicada el 2 de diciembre de 2013 en el Diario Oficial "El Peruano" la Gerencia de Supervisión y Fiscalización dispuso la difusión y publicación del proyecto en la página web de OSITRAN y de la mencionada entidad prestadora, otorgándose quince días hábiles para comentarios y observaciones de los interesados; sin embargo, no se presentó comentario alguno.
- 8.- Mediante Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN del 21 de enero de 2014, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de DEVIANDES. De esta manera, exhortó a dicha empresa a que corrija el mencionado reglamento.
- 9.- A través de la Carta N° 2014-10-0118 del 29 de enero de 2014, DEVIANDES presentó el proyecto de modificación del Reglamento de Atención de Reclamos levantando las observaciones remitidas por el Regulador.

III.- ANÁLISIS

- 10.- El presente informe evaluará el cumplimiento del contenido mínimo exigido en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, para lo cual tendrá en cuenta el siguiente esquema:

IV.1.- Marco Legal Vigente.

IV.2.- Evaluación del Proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por DEVIANDES.

III.1.- Marco Legal Vigente

- 11.- De acuerdo con el artículo 3 de la Ley N° 26917, 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 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.
- 12.- 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.
- 13.- De acuerdo con el Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones.
- 14.- En el presente caso, corresponde que el Consejo Directivo apruebe el nuevo Reglamento de Reclamos de DEVIANDES, considerando, primero, que es una norma de



carácter general que regula el procedimiento que deben seguir todos los usuarios que deseen reclamar contra dicha entidad prestadora respecto de los servicios que brinda en el Tramo 2 de la IIRSA Centro, y, segundo, que la competencia para el ejercicio de la función normativa ha sido otorgada de manera expresa y exclusiva a dicho órgano del OSITRAN.

- 15.- El numeral 8 de la Directiva para la aprobación de los Reglamentos de Reclamos establece lo siguiente:

"B.- Modificaciones al Reglamento de Reclamos

El procedimiento de modificación del Reglamento de Reclamos de las Entidades Prestadoras, se tramita a iniciativa de parte o de oficio:

- *Las Entidades Prestadoras pueden solicitar a OSITRAN el inicio del procedimiento de modificación de su Reglamento de Reclamos.*

(...)

- *Para efectos de la tramitación del procedimiento de modificación antes mencionado se seguirá el procedimiento y los plazos establecidos en los numerales precedentes".*

- 16.- Con relación al procedimiento de aprobación, los numerales 4, 5 y 6 de la misma Directiva, señalan lo siguiente:

"4) Trámite de las Observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos

La GS contará con quince (15) días contados a partir de la recepción de la respuesta de las EEPP a los comentarios de los Usuarios e interesados, para elaborar el Informe de observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos, en caso los tuviera. La Entidad Prestadora deberá subsanar dichas observaciones dentro del plazo de diez (10) días contados a partir del día siguiente de recibida la respectiva notificación. Recibido el levantamiento de las observaciones por parte de la Entidad Prestadora, el OSITRAN cuenta con un plazo de treinta (30) días para aprobar y/o observar el proyecto de Reglamento de Reclamos corregido".

5) Trámite del Proyecto de Reglamento de Reclamos sin observaciones

De no existir observaciones por parte de los Usuarios e interesados, ni por parte del OSITRAN, la GS elaborará un informe de aprobación en un plazo no mayor a quince (15) días contados desde la culminación del plazo otorgado a los Usuarios e interesados para remitir sus observaciones y comentarios. Este informe será remitido a la GG, adjuntando un proyecto de Resolución de Consejo Directivo aprobando el Reglamento de Reclamos".

- 17.- De conformidad con el Reglamento citado y considerando que DEVIANDES presentó la nueva versión de su proyecto de Reglamento de Reclamos el 29 de enero de 2014, el plazo para su aprobación (30 días) vence el 12 de marzo de 2014.



- 18.- En el artículo 12 del Reglamento del Reglamento de Reclamos de OSITRAN se establece cuál es 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:

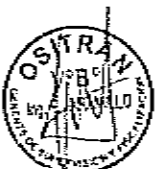
- 1.- *La dependencia responsable de atender los reclamos*
- 2.- *Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento.*
- 3.- *El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) 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".*

- 19.- De otro lado, en el artículo 37 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, se precisan las maneras y medios a través de los cuales 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”.

20.- De los artículos citados se aprecia que los reglamentos de las Entidades Prestadoras deben cumplir ciertos requisitos, lo cual será verificado a continuación.

III.2.- Evaluación del Proyecto de Reglamento de Reclamos presentado por DEVIANDES

21.- Primero se analizará si el proyecto de reglamentos de reclamos de DEVIANDES enviado mediante Carta N° 2014-10-011B cumple con los requisitos mínimos exigidos en el marco normativo, y luego si están levantadas las observaciones planteadas en el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN.

Verificación del contenido de la información mínima

22.- Tal como se indicó anteriormente, en el artículo 12, concordante con el artículo 37 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, se establece cuál es el contenido mínimo que debe tener el Reglamento Reclamos de DEVIANDES.

23.- Al respecto, en la Tabla N° 1 se muestra el detalle de la información indicada en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN y el cumplimiento por parte del Concesionario, a partir del contenido del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado.



Tabla 1. Cumplimiento del contenido mínimo del Proyecto de Reglamento presentado por el Concesionario de acuerdo con 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. 12). | Conforme | 7 |
| 2) Los requisitos para la presentación de los reclamos, que deberán ser los mismos contemplados en el artículo 37 del presente reglamento. (Art. 12). | Conforme | 10 |
| a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| d) Nombre y domicilio del reclamado. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| e) La indicación de la pretensión solicitada. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| g) Las pruebas que acompañan el reclamo o el ofrecimiento de las mismas si no estuvieran en poder del reclamante. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| h) Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar su huella digital. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| i) Copia simple del documento que acredite la representación. (Art. 37). | Conforme | 10 |
| 3) El plazo en que los usuarios pueden interponer el reclamo el que deberá ser de sesenta (60) días contados a partir de que ocurren los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos. (Art. 12). | Conforme | 12 |
| 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. 12) | Conforme | 15 |
| 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. 12). | Conforme | 23 |
| 6) Los recursos que puedan interponerse contra sus resoluciones tales como reconsideración y apelación, los plazos y los requisitos para su interposición. (Art. 12). | Conforme | 16 y 18 |

Fuente: Proyecto de Reglamento de Reclamos de DEVIDES enviado mediante Carta N° 2014-10-0112.
Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Asesoría Jurídica - OSITRAN.



- 24.- Como se ha podido apreciar en la Tabla 1, el proyecto de modificación del Concesionario cumple con los requisitos mínimos exigidos en los artículos 12 y 37 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.

Verificación del levantamiento de las observaciones

- 25.- A través del Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN del 21 de enero de 2014, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó observaciones al proyecto de Reglamento de Reclamos de DEVIANDES. En la Tabla 2 se detallan las observaciones y su levantamiento en la nueva versión del referido proyecto:

Tabla 2. Levantamiento de las observaciones consignadas en el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN

| Observaciones del Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN | Verificación del levantamiento de la observación | Artículo del proyecto del Reglamento |
|--|--|--------------------------------------|
| Incluir la referencia a todas las normas modificatorias del Reglamento General de OSITRAN. | Observación levantada | II |
| Acotar la referencia a los usuarios únicamente a los potenciales usuarios de DEVIANDES que son las empresas de transporte de pasajeros y carga, así como los pasajeros y dueños de vehículos de transporte particulares que utilizan el Tramo 2 de la JRSA Centro. | Observación levantada | 1 |
| De conformidad con la última modificación del MOF, cambiar la denominación del "Tribunal de Solución de Controversias" por "Tribunal de Solución de Controversias y Solución de Reclamos" | Observación levantada | 5, 16, 19, 23 y 24 |
| Precisar cuál es la página web de DEVIANDES y el correo electrónico a través de los cuales se puede interponer los reclamos | Observación levantada | 9 |
| En la verificación de requisitos del reclamo, agregar que además de tener por no presentado el reclamo y devuelto, DEVIANDES deberá declararlo inadmisibles | Observación levantada | 13 |
| Agregar que ante la improcedencia del reclamo por falta de competencia del órgano de DEVIANDES, este tenía que encauzarlo ante el órgano de competente. | Observación levantada | 14 literal c) |
| Incorporar que cuando resulte pertinente al régimen de las notificaciones, en aquellos aspectos que no se regula expresamente en el reglamento, se aplica lo establecido en el Capítulo III del Título I de la LPAG. | Observación levantada | 27 |
| Incluir el plazo para cumplir con remitir los expedientes de reclamos ante un requerimiento del Regulador (3 días hábiles). | Observación levantada | 29 |
| Eliminación de la quinta Disposición final | Observación levantada | Quinta disposición |

Fuente: Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN.

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia de Asesoría Jurídica - OSITRAN

- 26.- De esta manera, de acuerdo con la Tabla anterior, se puede concluir que el proyecto del Reglamento de Reclamos de DEVIANDES enviado mediante contenido de la Carta N°



2014-10-0118 del 29 de enero de 2014, ha levantado todas las observaciones anteriormente realizadas por el Regulador.

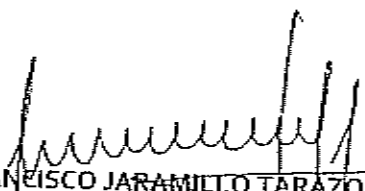
IV.- CONCLUSIONES

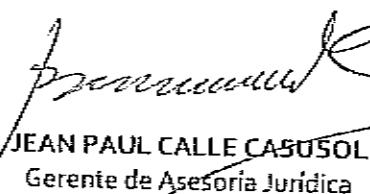
- 27.- El Consejo Directivo es el órgano competente para la aprobación del Reglamento de Reclamos de DEVIANDES.
- 28.- El plazo para la aprobación del Reglamento de DEVIANDES vence el 12 de marzo de 2014.
- 29.- El proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de los Usuarios del Tramo N° 2 de la IIRSA Centro, presentado por DEVIANDES mediante Carta N° 2014-10-0118 cumple con todos los requisitos exigidos por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, además de verificarse que acoge todas las observaciones planteadas en el Informe N° 202-2014-GSF-OSITRAN.

V.- RECOMENDACIÓN

- 30.- Por las consideraciones antes anotadas, recomendamos poner en consideración del Consejo Directivo el presente Informe, con el correspondiente Proyecto de Resolución de Consejo Directivo, para que en ejercicio de la Función Normativa apruebe la modificación del Proyecto del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la empresa concesionaria DEVIANDES.

Atentamente,


FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA
Gerente de Supervisión y Fiscalización


JEAN PAUL CALLE CASOSOL
Gerente de Asesoría Jurídica

CValca/m.g
Reg. SAI GSF-GAJ No. 584B-14