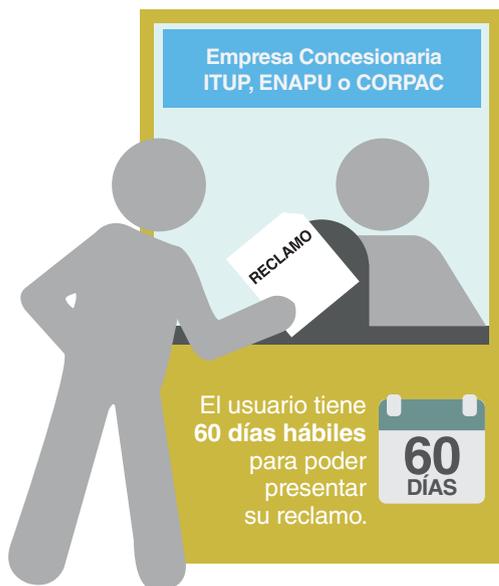


# RECLAMOS EN LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



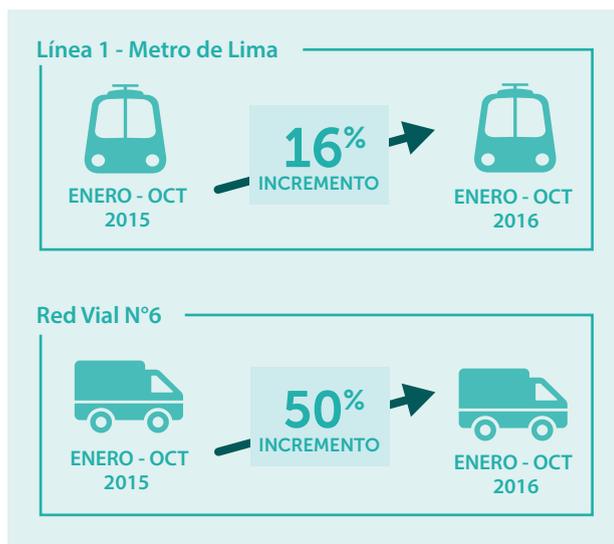
El reclamo es la solicitud que presenta cualquier usuario ante una disconformidad para exigir la satisfacción de un interés particular vinculado a los servicios que se prestan en las infraestructuras de transporte de uso público (ITUP) que supervisa OSITRAN. Como se conoce, el regulador supervisa: 16 carreteras, 7 puertos, 19 aeropuertos (agrupados en cuatro contratos de concesión), 2 vías férreas y las Líneas 1 y 2 del Metro de Lima y Callao.

Los reclamos se formulan directamente ante la empresa concesionaria, que resuelve en calidad de primera instancia administrativa. En caso el usuario no esté satisfecho con lo resuelto, puede impugnar a través de un Recurso de Reconsideración y/o Recurso de Apelación ante la empresa concesionaria, la cual eleva el expediente al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN, que actúa en su calidad de segunda instancia administrativa.

De acuerdo a la estadística enviada por los concesionarios a OSITRAN, los reclamos registrados entre enero y octubre del 2016 se han incrementado en 7% respecto al mismo período del año 2015, principalmente por el aumento en el sector de carreteras (4%) y en vías férreas (16%), mientras que los reclamos en el sector aeropuertos y puertos, disminuyó en -12% y -7%, respectivamente, durante el período en mención.

	 Férreas	 Aeropuertos	 Puertos	 Carretera	Total
Enero - Octubre 2015	3,142	696	1,031	290	5,159
Enero - Octubre 2016	3,660	612	954	303	5,529
Variación	16%	-12%	-7%	4%	7%

## INCREMENTO DE RECLAMOS



Por su carácter masivo, la ITUP que tiene mayores reclamos es el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima Callao – Línea 1. Entre enero y octubre de este año se registraron 3,660 reclamos, 16% más respecto al mismo período del año pasado. Sin embargo, la ITUP que mayor porcentaje de incremento registró durante los primeros diez meses del 2016 es la carretera Dv. Quilca - Dv. Arequipa (Repartición) - Dv. Matarani - Dv. Moquegua - Dv. Ilo - Tacna - La Concordia (COVINCA) cuyos reclamos aumentaron en 120%, pasando de 15 a 33 reclamos, seguido por Red Vial N° 4, con 114% de incremento (pasó de 21 a 45 reclamos). Mientras que la Red Vial N° 6 aumentó en 50% (pasó de 42 a 63 reclamos).



## REDUCCIÓN DE RECLAMOS

### Primer Grupo de Aeropuertos Regionales



### Segundo Grupo de Aeropuertos Regionales



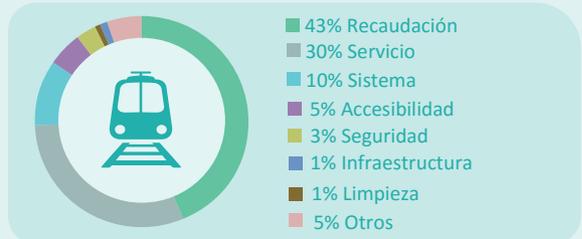
De otro lado, las concesiones que redujeron en mayor proporción el porcentaje de reclamos son: IIRSA Centro e IIRSA Sur Tramo 1, 55% y 47%, respectivamente. Seguidos por el Segundo Grupo de Aeropuertos Regionales (que agrupa a los aeropuertos de Arequipa, Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado, Tacna y Andahuaylas) que disminuyó en 27% el número de reclamos (pasó de 91 a 66); y el Primer Grupo de Aeropuertos Regionales (que comprende los aeropuertos de Talara, Tumbes, Chachapoyas, Iquitos, Tarapoto, Pucallpa, Trujillo, Anta, Cajamarca, Chiclayo, Pisco y Piura) que disminuyó el número de reclamos en 17% entre enero y octubre de este año, respecto al mismo período del año pasado (pasó de 179 a 148).

Respecto a los temas más recurrentes que generaron los mayores reclamos en cada tipo de infraestructura, las estadísticas indican que en el caso de las carreteras, el más frecuente es el reclamo por aspectos relacionados al cobro de la tarifa, los que representan el 32% del total de los reclamos en las vías supervisadas por OSITRAN.

### CARRETERAS



### FERROVÍAS

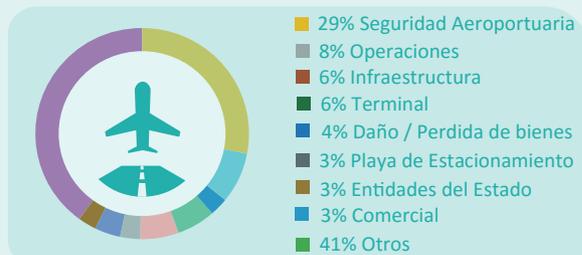


Se debe remarcar que la mayoría de reclamos por cobro de tarifas son interpuestos porque los usuarios están de desacuerdo con el monto cobrado o porque no están de acuerdo en el cobro en doble sentido. Asimismo, 16% de los usuarios de las carreteras realizan reclamos por mala atención; y 12% por la falta de señalización y/o mantenimiento.

### PUERTOS



### AEROPUERTOS



En el caso de las Ferrovías, el 43% de los reclamos de los usuarios de este tipo de infraestructura son por temas de recaudación y 30% por el servicio. Por su parte, en puertos la mayoría (45%) de reclamos presentados por los usuarios es por daños o pérdidas, mientras que un 36% reclama por la falta de calidad y oportuna prestación del servicio y 19% por estar disconformes por la facturación o cobro en el servicio. Finalmente, en aeropuertos el 29% de los reclamos se da por seguridad aeroportuaria, 8% por las operaciones, 6% por la inadecuada infraestructura.

