

CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes algún inconveniente en la prestación del servicio ofrecido, utiliza estos medios para tramitar tu reclamo ante la empresa concesionaria:

» Libro de Reclamaciones, ubicado en cada estación de peaje.

UBICACIÓN DE LAS ESTACIONES DE PEAJE

UNIDAD DE PEAJE	RED VIAL NACIONAL	LOCALIDAD
MATARANI	KM 52 + 150	Matarani
UCHUMAYO	KM 25 + 100	Uchumayo
PATAHUASI	KM 111 + 640	C.C Tambo Cañahuas
SANTA LUCÍA	KM 235 + 720	Santa Lucía
CARACOTO	KM 1338 + 520	Paucarcolla
PAMPA CUELLAR	KM 65 + 380	Pampa Cuellar
ILO	KM 24 + 650	Ilo

» Reclamo presencial y/o por escrito en la oficina administrativa de **COVISUR**, ubicada en la Calle Arequipa N° 111, Cayma, Arequipa.

» Llamada telefónica: **(054) 271509**

» Correo electrónico: **reclamos@covisur.com.pe**

» Página web: **www.covisur.com.pe**

CONTÁCTANOS

Si tienes una **consulta** o requieres **orientación** para iniciar un reclamo y/o denuncia puedes visitarnos en nuestra Oficina Desconcentrada de **Arequipa**, ubicada en:



Av. Lima N° 100, Sección 2, Oficina 102 - Yanahuara, esquina con Av. Ejército (frente a la comisaría de Yanahuara).

Horario de atención: De lunes a viernes de 9 a.m. a 5 p.m.

📞 Fono Ositrán: 0800-11004 (Línea gratuita)

📞 054-578319 (OD Arequipa)

@ usuarios@ositrان.gob.pe

🌐 www.ositrان.gob.pe



CARRETERA IIRSA SUR - TRAMO 5



Somos el Ositrán, organismo público encargado de regular, supervisar y fiscalizar 32 Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), a nivel nacional.

Velamos por el cumplimiento de los compromisos establecidos en los contratos de concesión suscritos con las empresas concesionarias.

En **Arequipa**, supervisamos entre otras ITUP, el **BUEN ESTADO DE LA CARRETERA IIRSA SUR - TRAMO 5: Matarani - Azángaro - Ilo**, a cargo de la empresa Concesionaria Vial del Sur S.A. (COVISUR)

Las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP) nos benefician, conectan, comunican y unen.



OBLIGACIONES A CARGO DE LA EMPRESA CONCESIONARIA EN LA CARRETERA IIRSA SUR - TRAMO 5

La empresa concesionaria COVISUR debe brindar los siguientes servicios:

- » **Central de Emergencias:** (054) 493-111 / (054) 493-039, disponible las **24 horas del día**, para reportar la ocurrencia de accidentes y /o averías en la vía.
- » **Postes de comunicación de emergencia SOS** instalados cada 10 kilómetros de la vía.
- » **Grúa y auxilio mecánico** hasta el poblado, ciudad o taller de servicio más cercano, a una distancia no mayor a 100 kilómetros al lugar de ocurrencia del desperfecto o accidente.
- » **Servicios higiénicos** en cada estación de peaje y pesaje.

PRINCIPALES DERECHOS COMO USUARIO DE LA CARRETERA IIRSA SUR - TRAMO 5

- » Recibir **INFORMACIÓN** completa, veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos.
- » Recibir un **TRATO CORTÉS Y ADECUADO** por parte del personal de la empresa concesionaria.
- » Recibir un servicio de **CALIDAD**, debiendo la empresa concesionaria cumplir con los niveles de servicio establecidos en el contrato de concesión.
- » Recibir una **ATENCIÓN NO DISCRIMINATORIA**, en igualdad de condiciones.
- » Exigir que los servicios sean prestados con la **SEGURIDAD** debida, cumpliendo con una correcta **SEÑALIZACIÓN** de la red vial concesionada.
- » Exigir la **ENTREGA DE UN COMPROBANTE DE PAGO**, en el que conste el concepto de cobro, el monto abonado y, de ser el caso, la fecha en que se efectuó dicho abono, como constancia del pago por el servicio que brinda la empresa concesionaria.
- » Interponer **RECLAMOS** ante la existencia de cualquier inconveniente en la prestación del servicio ofrecido por la empresa concesionaria.
- » Presentar **DENUNCIAS** ante presuntos incumplimientos al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables.
- » **PARTICIPAR** y ser elegidos como representantes en los **CONSEJOS DE USUARIOS** del OSITRÁN.

Recuerda que un Usuario informado es el mejor defensor de sus derechos.

PARA PRESENTAR UN RECLAMO O DENUNCIA

¡TEN EN CUENTA!

RECLAMO

Ante la existencia de cualquier **inconveniente en la prestación del servicio ofrecido** (facturación en exceso, problemas con la calidad del servicio, entre otros), el usuario tiene derecho a presentar un reclamo ante la empresa concesionaria, **a fin de satisfacer su interés particular.**

El plazo para la interposición del reclamo es de 60 días hábiles, contados desde ocurridos los hechos que motivan el reclamo o conocidos éstos.

Este primer paso es obligatorio para el inicio del procedimiento de atención de reclamo.

El Tribunal del OSITRÁN constituye el órgano en segunda instancia administrativa.

DENUNCIA

Ante el **presunto incumplimiento al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables** (incumplimiento de las condiciones para la prestación del servicio, aplicación de tarifas indebidas, incumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Usuarios, entre otros), cualquier ciudadano tiene derecho a presentar una denuncia ante el OSITRÁN, **a fin de satisfacer el interés general.**

La interposición de una denuncia no se encuentra sujeta a un plazo establecido, a diferencia del reclamo.

Una vez recibida la denuncia, el OSITRÁN realizará las investigaciones correspondientes, a fin de verificar el incumplimiento denunciado y, en caso corresponda, procederá a imponer una sanción o aplicar una penalidad.