

CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR OSITRÁN EN AREQUIPA

AEROPUERTO INTERNACIONAL A. ALFREDO RODRIGUEZ BALLÓN:

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (AAP)
Libro de Reclamaciones ubicado dentro del aeropuerto.
Teléfono: (054) 344-834
Correo electrónico: atencionalcliente@aap.com.pe
Página web: www.aap.com.pe

CARRETERA IIRSA SUR TRAMO 5:

CONCESIONARIA VIAL DEL SUR S.A. (COVISUR)
Libro de Reclamaciones ubicado en cada estación de peaje.
Oficina administrativa: Calle Arequipa N° 111 - Cayma, Arequipa.
Teléfono: (054) 493111 / (054) 493039
Correo electrónico: concesionaria@covisur.com.pe
Página web: www.covisur.com.pe

CARRETERA TRAMO VIAL DESVÍO QUILCA - LA CONCORDIA:

SOIEDAD CONCESIONARIA PERUANA DE VÍAS - COVINCA S.A. (COVINCA)
Libro de Reclamaciones ubicado en cada estación de peaje.
Oficina administrativa: Av. Simón Bolívar F-52, Moquegua.
Teléfono: (01) 519-1111
Correo electrónico: informes@covinca.co
Página web: www.covinca.co

PUERTO DE MATARANI:

TERMINAL INTERNACIONAL DEL SUR S.A. (TISUR)
Libro de Reclamaciones ubicado en el Terminal Portuario.
Oficina administrativa: Puerto de Matarani S/N, Islay, Arequipa.
Teléfono: (054) 598-585 / Correo electrónico: informes@tisur.com.pe
Página web: www.tisur.com.pe

FERROCARRIL DEL SUR Y SUR ORIENTE - TRAMO SUR:

FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. (FETRANSA)
Libro de Reclamaciones ubicado en la Oficina Administrativa,
sito en Av. Tacna y Arica 200, Arequipa.
Teléfono: (054) 215-350 / (01) 612-6700 anexos: 1028 y 1041
Correo electrónico: marisol.delacuba@belmond.com
Página web: www.ferrocarriltransandino.com



CANALES DE ATENCIÓN DEL OSITRÁN ¡TARIWANKIMANMI! ¡JILATANAKA, KULLACANAKA AMTAPXMA!

Si tienes una consulta o requieres orientación para iniciar un reclamo y/o denuncia encuéntranos en:

*Topukuyta icha unanchanayta munanki chayqa, hinallataq willakuyta qallarinykipaq kaypi:
Ma lwtawi yatiña munapxtaxa uka yatipayxita. Jani ukasaxa Kuna Chajwanaka utjchi Ucasti,
nanakawa qhananchapxamama, chiqañataki.*



OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSITRÁN EN AREQUIPA:

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)

@ usuarios@ositrان.gov.pe

☎ 054-578319 (OD Arequipa)

🌐 www.ositrان.gov.pe

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 las siguientes ITUP:



Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón.



Ferrocarril del Sur (Matarani - Juliaca - Cusco).



Carretera IIRSA SUR - Tramo 5. Matarani - Azángaro - Ilo.



Terminal Portuario de Matarani.



Carretera Tramo Vial Desvío Quilca - La Concordia (Tacna).

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



PARA PRESENTAR UN RECLAMO O DENUNCIA

¡TEN EN CUENTA!

PRINCIPALES DERECHOS COMO USUARIO DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

- » Recibir **INFORMACIÓN** completa, veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos.
- » Recibir un **TRATO CORTÉS Y ADECUADO** por parte del personal de las empresas concesionarias y/o entidades prestadoras.
- » Recibir un servicio de **CALIDAD**, debiendo las empresas concesionarias y/o entidades prestadoras cumplir con los niveles de servicio establecidos en los contratos de concesión.
- » Recibir una **ATENCIÓN NO DISCRIMINATORIA**, en igualdad de condiciones.
- » Exigir que los servicios sean prestados con la **SEGURIDAD** debida, sin poner en peligro la salud o la integridad física de los usuarios.
- » Exigir la **ENTREGA DE UN COMPROBANTE DE PAGO**, luego de haber efectuado el pago de la tarifa o precio.
- » Interponer **RECLAMOS** ante la existencia de cualquier inconveniente en la prestación del servicio ofrecido.
- » 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.

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 o la entidad prestadora, **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.