



¿TIENES PROBLEMAS CON EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS AÉREAS?

El **OSITRÁN NO** tiene competencia respecto a las actividades o servicios que involucren los vuelos e itinerarios que brindan las líneas aéreas (pérdidas o retrasos de vuelo, reembolso o transferencia de pasaje aéreo, pérdida de equipaje, entre otros).

Si tienes alguno de estos problemas, puedes acudir a: INDECOPI para ser orientado, y/o a la LÍNEA AÉREA para presentar el reclamo correspondiente.



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 dentro del aeropuerto.
- » Reclamo presencial y/o por escrito, presentado en la oficina administrativa de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP), ubicada dentro del aeropuerto.
- » Llamada telefónica: **(01) 513 3864 / (01) 513 3800**
- » Correo electrónico: **atencionalcliente@aap.com.pe**
- » Página web: **www.aap.com.pe/form/ficha-de-reclamo**

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)

usuarios@ositrان.gob.pe

054-578319 (OD Arequipa)

www.ositrان.gob.pe

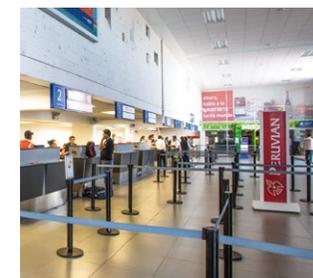


OSITRAN

EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

AREQUIPA

AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN



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 DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN**, a cargo de la empresa concesionaria Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP).

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



PRINCIPALES DERECHOS COMO USUARIO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN

- » 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, 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 por el uso del aeropuerto (TUUA), en los casos en que se haya interrumpido el proceso de embarque por responsabilidad del usuario.
- » 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.

OBLIGACIONES A CARGO DE LA EMPRESA CONCESIONARIA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN

- » **INFRAESTRUCTURA:** Proporcionar un ambiente adecuado para el chequeo de pasajeros y equipaje, sala de espera, sala de embarque, sala de tránsito, zona para la recepción de pasajeros.
- » **EQUIPAMIENTO:** Brindar información de los vuelos, coches portaequipaje, iluminación y climatización de las salas, transporte del terminal al avión, entrega del equipaje.
- » **SERVICIOS:** Prestar servicios de salvamento y extinción de incendios, atención médica, seguridad aeroportuaria, módulo para objetos perdidos, módulo de atención al cliente.

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.