

## CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR OSITRÁN EN LORETO

### AEROPUERTO INTERNACIONAL FRANCISCO SECADA VIGNETTA:

AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (ADP)  
Libro de Reclamaciones ubicado dentro del aeropuerto.  
Teléfono: (01) 513 3864  
Correo electrónico: web@adp.com.pe  
Página web: www.adp.com.pe

### CARRETERA IIRSA NORTE:

CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.  
Libro de Reclamaciones ubicado en cada estación de peaje.  
Teléfono: 0800-00369 / 073-323204 / (01) 217-2800 / (01) 221-5964 /  
989 008 811 / 973882351  
Página web: www.iirsanorte.com.pe

### NUEVO TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS - NUEVA REFORMA:

CONCESIONARIA PUERTO AMAZONAS S.A.  
Libro de Reclamaciones ubicado dentro del terminal portuario.  
Teléfono: (01) 226-1004 / (01) 5002670  
Correo electrónico: info@copam.com.pe  
Página web: www.copam.com.pe

### TERMINAL PORTUARIO DE YURIMAGUAS:

EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A. (ENAPU)  
Libro de Reclamaciones ubicado dentro del terminal portuario.  
Teléfono: (01) 651-7828 / (065) 352239  
Correo electrónico: tpyurimaguas@enapu.com.pe  
Página web: www.enapu.com.pe

### TERMINAL PORTUARIO DE IQUITOS:

EMPRESA NACIONAL DE PUERTOS S.A. (ENAPU)  
Libro de Reclamaciones ubicado dentro del terminal portuario.  
Teléfono: (01) 651-7828 / (065) 251955 / (065) 252275  
Correo electrónico: tpiquitos@enapu.com.pe  
Página web: www.enapu.com.pe



## CANALES DE ATENCIÓN DEL OSITRÁN ¡PURARA!

Si tienes una consulta o requieres orientación para iniciar un reclamo y/o denuncia encuéntranos en:  
*Emētēñē wēpēn piata, ēñē tsēta yūmita, na yūpuniutsu, wēpēn mēmuta mari tima ēran.*  
*Purara tana.*



OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSITRÁN EN IQUITOS:

Jirón Sargento Lores N° 254, Iquitos.

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

Fono Ositrán: 0800-11004 (Línea gratuita)

@ usuarios@ositrán.gob.pe

065-235119 (OD Iquitos)

www.ositrán.gob.pe


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

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 **Loreto**, supervisamos las siguientes ITUP:

 Aeropuerto Internacional Francisco Secada Vignetta.

 Nuevo Terminal Portuario de Yurimaguas Nueva Reforma.

 Carretera IIRSA NORTE (Paíta - Yurimaguas).

 Terminal Portuario de Yurimaguas.

 Hidrovía Amazónica.

 Terminal Portuario de Iquitos.



## 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.