

CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

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

UBICACIÓN DE LAS UNIDADES DE PEAJE

UNIDADES DE PEAJE	UBICACIÓN	DEPARTAMENTO
SAN JUAN DE MARCONA	KM 31 + 400 RUTA 26	ICA
PAMPA GALERAS	KM 106 RUTA 26A	AYACUCHO
PAMPAMARCA	KM 273 + 120 RUTA 26A	APURÍMAC
PICHIRHUA	KM 411 + 700 RUTA 26A	APURÍMAC
CCASACANCHA	KM 917 + 000 RUTA 26A	CUSCO

» Reclamo presencial y/o por escrito, presentado en la oficina administrativa de SURVIAL, ubicada en la Avenida Huayruopata N° 1915, Edificio Cantú (Frente al Hotel Pascualino), Primer Piso, Wanchaq, Cusco.

» Llamada telefónica: **(01) 7199875**

» Correo electrónico: **caesurvial@concar.com.pe**

» Página web: **www.survial.com.pe/contacto.htm**

CONTÁCTANOS

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



Av. El Sol N° 614 sub-fracción A5, Cusco (Pasaje Grace), frente al Qoricancha.

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

📞 Fono Ositrán: 0800-11004 (Línea gratuita)

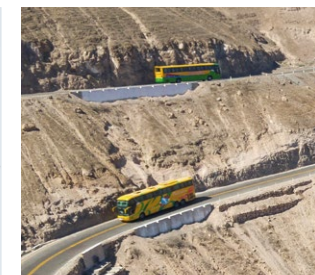
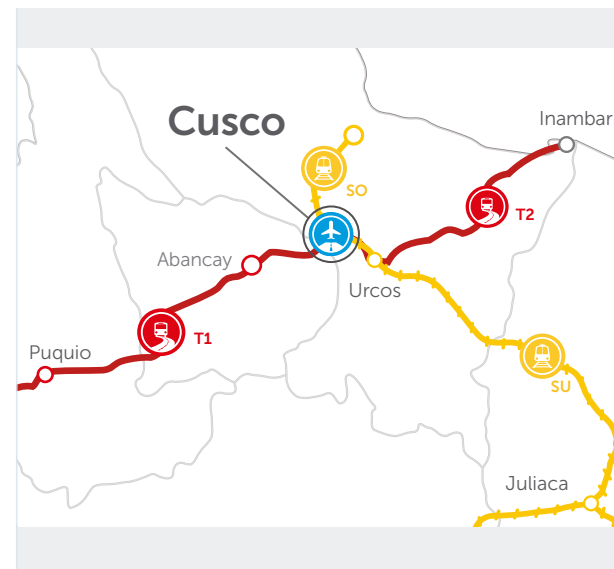
@ usuarios@ositrان.gob.pe

📞 084-597094 (OD Cusco)

🌐 www.ositrان.gob.pe



CARRETERA IIRSA SUR - TRAMO 1: SAN JUAN DE MARCONA - URCOS



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 **Cusco**, supervisamos entre otras ITUP, el **BUEN ESTADO DE LA CARRETERA IIRSA SUR - TRAMO 1: San Juan de Marcona - Urcos**, a cargo de la empresa concesionaria SURVIAL S.A.

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 1

La empresa concesionaria SURVIAL debe brindar los siguientes servicios:

- » **Central de Emergencias:** (01) 7199875 / 984 102 700 / 959 969 055, 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 1

- » 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.

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.

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