

CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes algún inconveniente relacionado con el servicio ofrecido por FETRANSA, utiliza estos medios para presentar tu reclamo ante la empresa concesionaria:

- » Libro de Reclamaciones, ubicado en la Oficina Administrativa de FETRANSA, sito en Av. Pachacutec s/n, estación ferroviaria Wanchaq, Cusco.
- » Reclamo presencial o por escrito en la misma oficina administrativa de FETRANSA.
- » Llamada telefónica: **(01) 6126700, Anexos 1028 y 1041**
- » Correo electrónico: **marisol.delacuba@belmond.com**
- » Página web: **www.ferrocarriltransandino.com/index1.htm**


CONTÁCTANOS

Si tienes alguna **consulta** o requieres **orientación** para iniciar un reclamo y/o denuncia contra FETRANSA, 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)

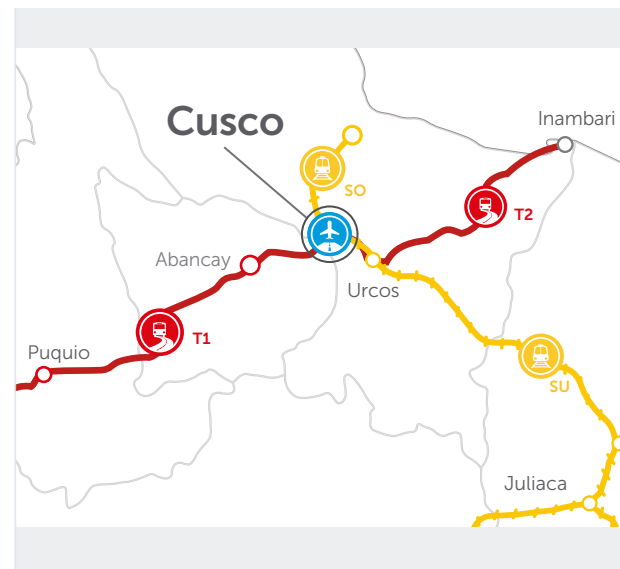
 usuarios@ositrان.gob.pe

 084-597094 (OD Cusco)

 www.ositrان.gob.pe



FERROCARRIL DEL SUR ORIENTE



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 DEL FERROCARRIL DEL SUR ORIENTE**, a cargo de la empresa concesionaria Ferrocarril Transandino S.A. (FETRANSA).

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



EN CASO DECIDA PRESENTAR UN RECLAMO O UNA DENUNCIA CONTRA FETRANSA

DEBE TENER EN CUENTA

RECLAMO

Ante la existencia de cualquier **inconveniente en la prestación del servicio ofrecido**, el usuario tiene derecho a presentar un reclamo ante FETRANSA, **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**, 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.

SERVICIOS A CARGO DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DEL FERROCARRIL DEL SUR ORIENTE

La empresa concesionaria de la infraestructura del Ferrocarril del Sur Oriente - FETRANSA, debe ofrecer los siguientes servicios:

- » Conservación de las estaciones, vías, vagones y locomotoras.
- » Sistema de telecomunicaciones y señalización.
- » Sistema de comunicación de emergencia.

DEBES SABER QUE

FETRANSA no brinda el servicio de transporte de pasajeros, siendo prestado por las operadoras PERÚ RAIL S.A. o INCA RAIL S.A.

En las estaciones de pasajeros, las operadoras del servicio de transporte ferroviario deben proveer: Módulo de información y venta de boletos, sala de espera, andenes o plataformas para una adecuada circulación de los pasajeros, servicios higiénicos, facilidades para pasajeros con discapacidad, transmisión de avisos a los pasajeros, y alumbrado en las áreas destinadas al uso de pasajeros.

TIENES PROBLEMAS CON EL SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO BRINDADO POR PERÚ RAIL O INCA RAIL, CONSIDERA QUE:

El **OSITRÁN NO** tiene competencia respecto a las actividades relacionadas con la prestación del servicio de transporte ferroviario que brindan las empresas operadoras PERÚ RAIL S.A. o INCA RAIL S.A.

Si tienes algún problema con la prestación del servicio ofrecido por PERÚ RAIL S.A. o INCA RAIL S.A., puedes acudir al INDECOPI para ser orientado, y/o a la empresa operadora para presentar el reclamo correspondiente.