

CANALES DE ATENCIÓN DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS POR OSITRÁN EN EL CUSCO

AEROPUERTO INTERNACIONAL ALEJANDRO VELASCO ASTETE:

CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. (CORPAC)

Libro de Reclamaciones ubicado dentro del aeropuerto.
Teléfono: 084-222611 / (01) 230-1000 anexo 8405
Correo electrónico: reclamos@corpac.gob.pe
Página web: www.corpac.gob.pe

FERROCARRIL DEL SUR Y SUR ORIENTE:

FERROCARRIL TRANSANDINO S.A. (FETRANSA)

Libro de Reclamaciones ubicado en la Oficina Administrativa de FETRANSA, sito en Av. Pachacutec s/n estación ferroviaria Wanchaq, Cusco.
Teléfono: (01) 612-6700 anexos: 1028 y 1041
Correo electrónico: marisol.delacuba@belmond.com
Página web: www.ferrocarriltransandino.com

CARRETERA IIRSA SUR TRAMO 1:

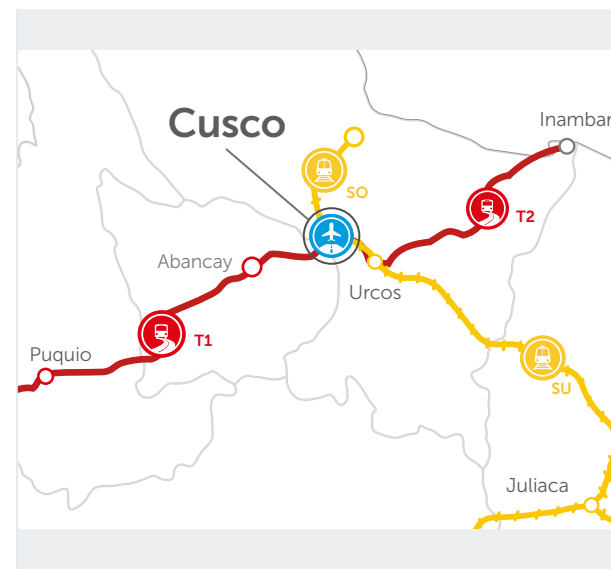
SURVIAL S.A.

Libro de Reclamaciones ubicado en cada estación de peaje.
Teléfono: 084-242354 / 984-102-700 / 959-969-055
Correo electrónico: caesurvial@concar.com.pe
Página web: www.survial.com.pe

CARRETERA IIRSA SUR TRAMO 2:

CONCESIONARIA INTEROCEÁNICA TRAMO 2 S.A.

Libro de Reclamaciones ubicado en cada estación de peaje.
Oficina administrativa: Km 141 Campamento Limacpunco - Cusco.
Teléfono: (01) 221-2141 / 989-159-513
Correo electrónico: caesur@iirsasur.com.pe
Página web: www.iirsasur.com.pe



CANALES DE ATENCIÓN DEL OSITRÁN ¡TARIWANKIMANMI!

Si tienes una consulta o requieres orientación para iniciar un reclamo y/o denuncia encuéntranos en:
Tapukuyta icha unanchanayta munanki chayqa, hinallataq willakuyta qallarínaykipaq kaypi:



OFICINA DESCONCENTRADA DEL OSITRÁN EN CUSCO:

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@ositrán.gob.pe

084-597094 (OD Cusco)

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 **Cusco**, supervisamos las siguientes ITUP:



Carretera IIRSA Sur - Tramo 1
(San Juan de Marcona - Urcos).



Carretera IIRSA Sur - Tramo 2
(Urcos - Inambari).



Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete.



Ferrocarril del Sur (Cusco - Juliaca - Puno - Arequipa).



Ferrocarril del Sur Oriente (Cusco - Hidroeléctrica Pachar - Urubamba).



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.