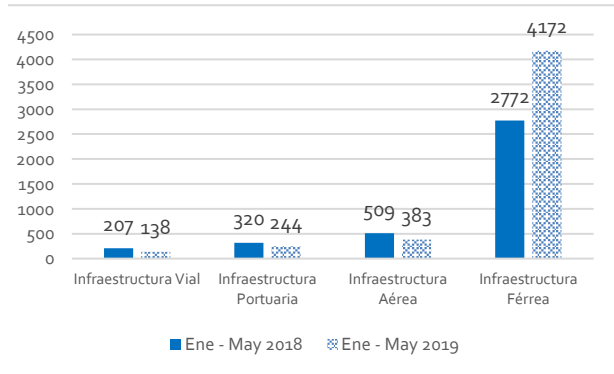


INFORMACIÓN GENERAL ¹

Entre enero – mayo 2019, se presentaron un total de 4,937 reclamos en primera instancia ante las Entidades Prestadoras, lo que equivale a un incremento del 30% en el número de reclamos presentados respecto al primer semestre del año 2018 (3,808 reclamos).

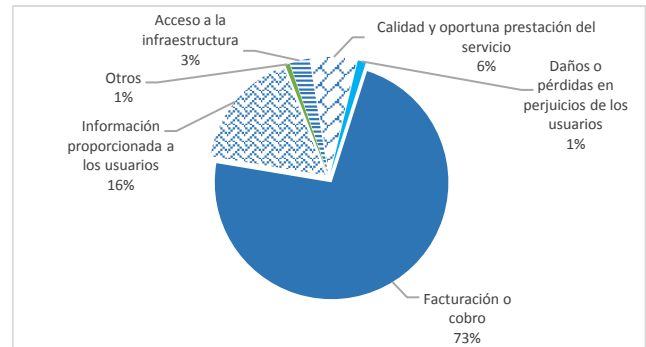
En particular, durante el periodo enero – mayo 2019, el 85% (4,172) del total de reclamos fueron presentados por usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao², seguido de los reclamos presentados por los usuarios de Aeropuertos con el 8% (383), reclamos presentados por los usuarios de Puertos con el 5% (244) y reclamos presentados por usuarios de la Red Vial con el 3% (138), como se detalla a continuación:

Número de Reclamos Presentados en Primera Instancia ante las Entidades Prestadoras



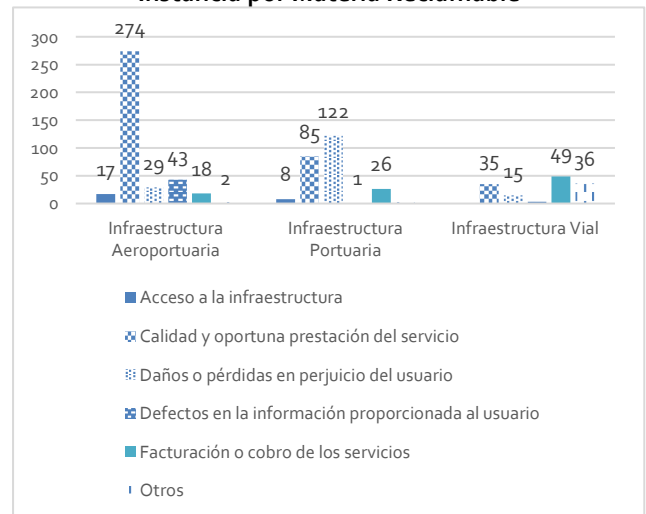
Respecto a los reclamos presentados por usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima³, el 73% (3,034) de reclamos corresponden a la facturación o cobro del servicio⁴, el 16% (687) corresponden a la información brindada al usuario⁵, el 6% (264) calidad y oportuna prestación del servicio⁶, entre otras materias, como se aprecia a continuación:

Número de Reclamos Presentados en Primera Instancia por Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, por materia reclamable



De otro lado, en el caso de la Infraestructura Aeroportuaria, la mayor cantidad de reclamos presentados en el periodo enero – mayo 2019 corresponden a la calidad en la prestación del servicio⁷, mientras que, en el caso de la Infraestructura de la Red Vial, la mayor cantidad de reclamos corresponden a Facturación o cobro de los servicios⁸. Finalmente, en el caso de la Infraestructura Portuaria, la mayor cantidad de reclamos corresponde a Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios⁹, tal y como se detalla en el siguiente gráfico.

Número de Reclamos Presentados en Primera Instancia por Materia Reclamable



¹ Fuente: Información reportada por Entidades Prestadoras. Sujeta a evaluación por el OSITRAN.

² La gran cantidad de reclamos, se deben al gran volumen de usuarios en comparación a otras infraestructuras.

³ No se presentaron reclamos tanto en el Ferrocarril del Centro como en el Ferrocarril del Sur y Sur Oriente.

⁴ El problema mas recurrente estuvo relacionado con el sistema de recarga.

⁵ El problema mas recurrente estuvo relacionado con la información respecto al servicio de recarga.

⁶ El problema mas recurrente estuvo relacionado con la demora del servicio de trenes.

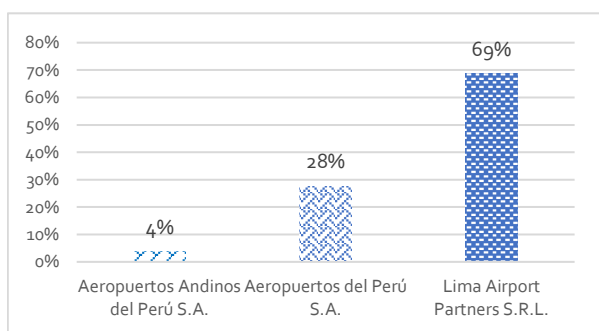
⁷ El problema mas recurrente estuvo relacionado con la seguridad aeroportuaria.

⁸ El problema mas recurrente esta relacionado al cobro de peaje.

⁹ El problema mas recurrente esta relacionado a los daños de carga fraccionada.

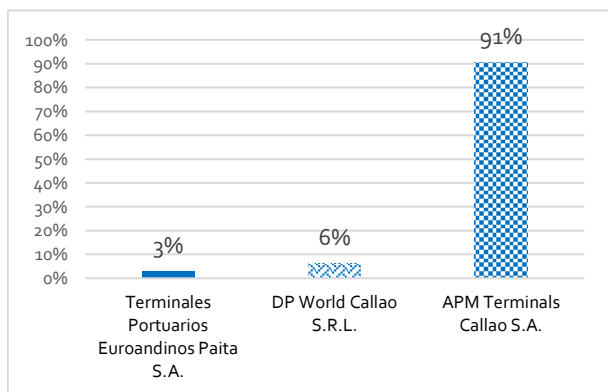
Asimismo, en el caso de la Infraestructura Aérea es preciso indicar que el 69% (263) del total de reclamos presentados durante el período enero - mayo 2019 corresponde a Lima Airport Partners S.R.L., seguido de Aeropuertos Del Perú S.A. con el 28% (106) y Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con el 4% (14), tal y como se detalla en el siguiente gráfico.

Número de Reclamos Presentados en Primera Instancia por Usuarios de Infraestructura Aérea, por Entidad Prestadora



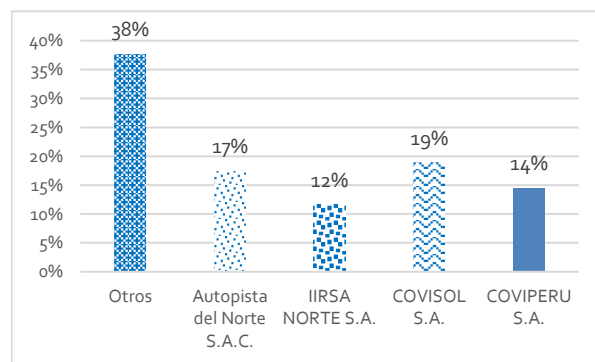
Mientras que en el caso de la Infraestructura Portuaria la Entidad Prestadora más reclamada durante el mismo período corresponde a APM Terminals Callao S.A. con el 91% (223) de reclamos, seguido de DP World Callao S.R.L. con el 6% (14) y Terminales Portuarios Euroandinos Paita S.A. con el 3% (7), tal y como se detalla a continuación.

Número de Reclamos Presentados en Primera Instancia por Usuarios de la Infraestructura portuaria, por Entidad Prestadora



Finalmente, con respecto a la red vial, las Entidades Prestadoras¹⁰ más reclamadas durante el mismo periodo de tiempo corresponden a COVISOL S.A. con el 19% (26) de reclamos, seguido de Autopista del Norte S.A.C. con el 17% (24) de reclamos, COVIPERU S.A. con el 14% (20) e IIRSA NORTE S.A. con el 12% (16) de reclamos. Asimismo, se hace referencia a otras¹¹ Entidades Prestadoras que presentaron un 38% (52) de reclamos.

Número de Reclamos Presentados en Primera Instancia por Usuarios de la Red Vial, por Entidad Prestadora



¹⁰ CONVIAL S.A. no presentó información del mes de mayo del 2019.

¹¹ Estas entidades prestadoras son: COVINCA S.A. (14), COVISUR S.A. (11), DEVIANDES S.A.C. (6), IIRSA SUR 2 S.A. (1), IIRSA SUR 3 S.A. (3), INTERSUR S.A. (3), NORVIAL S.A. (2), SURVIAL S.A. (5) y CONVIAL S.A. (7).