



GUÍA DE LOS USUARIOS de los aeropuertos supervisados por



¿Quiénes somos?

Somos el **Ositrán**, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público que regula, supervisa y fiscaliza la infraestructura de transporte de uso público como **aeropuertos**, puertos, carreteras, vías férreas, y las Líneas 1 y 2 del Metro de Lima y Callao.

Para el Ositrán, es importante que conozcas tus derechos, cumplas con tus obligaciones y contribuyas en la mejora de los servicios brindados.

Por ello, hemos elaborado esta guía didáctica con la finalidad de proporcionarte información relevante sobre la explotación de la infraestructura aeroportuaria bajo competencia del Organismo Regulador.



Aeropuertos supervisados por el Ositrán



Aeropuerto Internacional Jorge Chávez



Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia

- ▶ Piura: Capitán FAP Guillermo Concha Iberico
- ▶ Cajamarca: Mayor General FAP Armando Revoredo Iglesias
- ▶ Chiclayo: Capitán FAP José A. Quiñones Gonzáles
- ▶ Chachapoyas: Aeropuerto de Chachapoyas
- ▶ Tarapoto: Cadete FAP Guillermo del Castillo Paredes
- ▶ Trujillo: Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos
- ▶ Huaraz: Comandante FAP Germán Arias Graziani
- ▶ Iquitos: Coronel FAP Francisco Secada Vignetta
- ▶ Pucallpa: Capitán FAP David Abenzur Rengifo
- ▶ Tumbes: Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez
- ▶ Talara: Capitán FAP Víctor Montes Arias
- ▶ Pisco: Capitán FAP Renán Elías Olivera





Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia

- ▶ Arequipa: Alférez Alfredo Rodríguez Ballón
- ▶ Ayacucho: Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte
- ▶ Juliaca: Inca Manco Cápac
- ▶ Puerto Maldonado: Padre Aldamiz
- ▶ Tacna: Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa



CORPAC S.A.

- ▶ Cusco: Teniente FAP Alejandro Velasco Astete
- ▶ Huánuco: Alférez FAP David Figueroa Fernandini
- ▶ Jauja: Francisco Carlé
- ▶ Jaén: Aeropuerto de Jaén
- ▶ Andahuaylas: Aeropuerto de Andahuaylas
- ▶ Moquegua: Aeropuerto de Ilo
- ▶ Tingo María: Aeropuerto de Tingo María

En los **aeropuertos** supervisados por el **Ositrán** tienes **derecho** a:



Recibir **servicios de calidad**, tales como salas de embarque iluminadas, climatizadas y en buen estado.

Recibir **información veraz, clara, oportuna y detallada** sobre los servicios brindados por las entidades prestadoras. Por ejemplo, información en tiempo real del estado de los vuelos a través de las pantallas FIDS y sistema de perifoneo.



Recibir **atención médica de emergencia**, en caso presentes algún incidente que requiera primeros auxilios en el aeropuerto.

Al **otorgamiento de facilidades** para personas con discapacidad y/o movilidad reducida.



También tienes derecho a:



No ser discriminado por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, o de cualquier otra índole.

Presentar reclamos ante la Entidad Prestadora, frente a la vulneración de alguno de tus derechos, a fin de satisfacer un interés particular. El trámite es gratuito.



Presentar denuncias ante el Ositrán, por el incumplimiento de la Entidad Prestadora al Contrato de Concesión o las disposiciones legales aplicables, a fin de satisfacer el interés general. La presentación de la denuncia es gratuita.

Acceder al **libre uso** de la infraestructura aeroportuaria, salvo por razones de seguridad, caso fortuito y/o fuerza mayor.



Por otro lado, las **entidades prestadoras** deben poner a **disposición** de los **usuarios**:



Sistema de procesamiento y entrega de equipaje.

Coches portaequipajes gratuitos.



Ambiente para el **chequeo** de pasajeros y equipaje.

Servicios higiénicos en buen estado.



Ten en cuenta que, como **usuario** de un **aeropuerto** tienes los siguientes **deberes**:



Pagar la tarifa por uso del aeropuerto (TUUA).



Tener una conducta debida, respetando condiciones y reglas establecidas.



Conservar la infraestructura. Evitar causar daños, poner en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios.

Objetos prohibidos de **transportar** en los aeropuertos

Para mayor **seguridad en los vuelos**, debes tener en cuenta que la Autoridad de Aeronáutica Civil del Perú ha establecido la **prohibición de transportar ciertos artículos**, como:



Navajas



Sustancias
químicas o tóxicas



Proyectiles

Si no te encuentras conforme o tienes **inconvenientes** con los servicios brindados en los **aeropuertos...**

... puedes presentar tu **reclamo** ante la Entidad Prestadora hasta **60 días hábiles** de ocurridos o conocidos los hechos, a través de los siguientes canales:



-  Formulario web
-  Correo electrónico
-  Vía telefónica
-  Mesa de partes de las Oficinas de Atención al Usuario
-  Libro de Reclamaciones ubicado en los aeropuertos



Puedes autorizar expresamente que la respuesta a tu reclamo se realice vía correo electrónico.

Puedes **reclamar** por las siguientes **materias**:

Falta de **atención médica** de emergencia, ante algún incidente que requiera de primeros auxilios.

Trato inadecuado por parte del personal de la entidad prestadora.

Inoperatividad de las pantallas que brindan información sobre el estado de los vuelos (pantallas FIDS).

Daños en los equipajes debido a fallas en las fajas transportadoras.

Cobro indebido de la tarifa por el uso de aeropuerto (TUUA) cuando se interrumpe el proceso de embarque por responsabilidad de la entidad prestadora.

Negativa a facilitar el **Libro de Reclamaciones** cuando sea requerido.

Recuerda



Los reclamos serán resueltos por la Entidad Prestadora en un plazo de **quince (15) días hábiles**, contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta **treinta (30) días hábiles**, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Si **NO estás de acuerdo** con lo resuelto por la Entidad Prestadora tienes **DOS opciones**:

1



Presentar un **Recurso de Reconsideración**, adjuntando nuevas pruebas a fin de que la Entidad Prestadora revise nuevamente el reclamo.

2

Presentar un **Recurso de Apelación**. En este caso la Entidad Prestadora elevará el expediente al Tribunal del Ositrán a fin de que resuelva la apelación, en segunda y última instancia administrativa.



Recuerda



El plazo para interponer cualquier recurso impugnativo es de **quince (15) días hábiles** desde recibida la resolución de primera instancia emitida por la Empresa Concesionaria.



Procedimientos y plazos

Procedimiento de reclamos

1

Presenta **tu reclamo** ante la Entidad Prestadora responsable del aeropuerto donde ocurrió el inconveniente.



2

La Entidad Prestadora debe atender tu reclamo en un plazo de **15 días hábiles**, pudiéndose ampliar hasta 30 días hábiles como máximo.



Recuerda:

Cuentas con **60 días hábiles** desde ocurridos o conocidos los hechos que lo motivan, para presentar un reclamo.

El Recurso de Apelación se presenta **ante la Entidad Prestadora** para que lo traslade al Ositrán.

3

Si **NO** te encuentras conforme con la respuesta al reclamo, tienes 15 días hábiles para presentar un **Recurso de Reconsideración o un Recurso de Apelación**.

4

La Entidad Prestadora resuelve el Recurso de Reconsideración y el Tribunal de Solución de Reclamos y Controversias del Ositrán, resuelve el Recurso de Apelación como segunda y última instancia administrativa.

Si te encuentras **conforme** con la respuesta al reclamo, culmina el procedimiento.

Si consideras que la Entidad Prestadora **NO está cumpliendo** sus obligaciones contractuales o está **infringiendo** alguna norma, puedes presentar una **denuncia ante el Ositrán**, describiendo los hechos.

Canales de presentación de denuncias



Mesa de Partes del Ositrán,

mediante documento dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario.



Formulario Virtual de Denuncias

ubicado en el portal web del Ositrán.



Correo electrónico: usuarios@ositrان.gob.pe



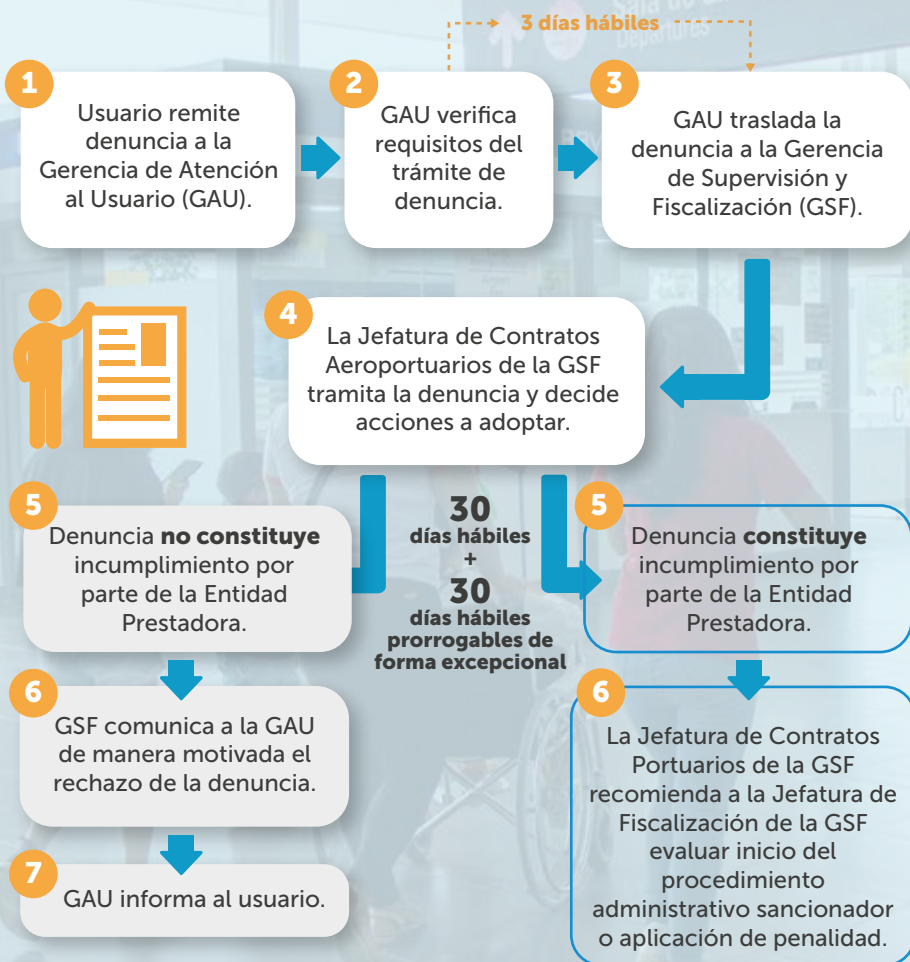
Línea gratuita: 0800-11004

Conoce los
requisitos para la
presentación de
denuncias, **AQUÍ:**



No olvides adjuntar a tu denuncia, todos los **elementos probatorios** con los que cuentas: como documentos, testimonios, fotos o videos, entre otros.

Procedimiento de denuncias



Recuerda

La denuncia **no convierte al denunciante** en parte del procedimiento de denuncia, ni del procedimiento administrativo sancionador o de determinación de aplicación de penalidades que eventualmente pueda iniciarse contra la Empresa Concesionaria.

Supuestos materia de **denuncia** en la **infraestructura aeroportuaria**



Vulneración de los derechos reconocidos a los usuarios (derecho a la atención adecuada, a presentar reclamos, entre otros).

Falta de mantenimiento de los **equipos de movilización** de personas (ascensores, escaleras eléctricas, etc.).



Falta de mantenimiento de las pistas de despegue y/o aterrizaje.

Restricción de las vías de acceso a personas con movilidad reducida.





Falta de limpieza de los servicios higiénicos, salas de check in, salas de embarque, entre otros.

Falta de climatización e iluminación de las salas de embarque.



Cobro indebido de la tarifa por uso de aeropuerto (TUUA).

Restricción al libre uso de la infraestructura aeroportuaria, sin causa justificada.



Funciones del Indecopi y Corpac



- Gestiona **reclamos en materia de consumo** tales como: servicio de transporte aéreo, alojamiento, servicios turísticos, entre otros.
- Los **reclamos en los servicios de transporte aéreo** están relacionados a la pérdida y/o daño del equipaje, demora, cancelación, reprogramación de vuelos; y sobreventa, así como los problemas de facturación o disconformidad con los boletos o pasajes de viajes aéreos.
- **Supervisa el cumplimiento de los itinerarios de vuelos** por parte de las empresas de transporte aéreo. En caso de incumplimiento, verifica que se brinde la asistencia debida a los usuarios (servicio de alimentación, comunicación, movilidad y/o alojamiento) según sea el caso.
- **Verifica la calidad de trato o atención del personal** de las aerolíneas que operan en el país.



- **Controla los servicios de tránsito aéreo**, información aeronáutica, meteorología aeronáutica, organización de espacio aéreo, control de afluencia y comunicaciones fijas aeronáuticas a nivel nacional y en las sedes aeroportuarias.
- **Suministra reportes continuos de las condiciones meteorológicas** de las rutas y aeropuertos donde se dirigen las aeronaves, así como de avisos de fenómenos peligrosos para el análisis y planificación de vuelos.
- Brinda el **servicio de ayuda a la aeronavegación** que sirven para delimitar las rutas y asistir a los pilotos en vuelo y aproximación de los aeropuertos. Asimismo, permite a los pilotos ejecutar los procedimientos de salida, orientarse en el espacio aéreo, volar por las aerovías de acuerdo con su plan de vuelos y realizar los procedimientos de aproximación y precisión de aterrizaje a un determinado vuelo.

Contáctate con el Ositrán

Para orientarte a través de los siguientes canales:



Formulario de orientación y atención de consultas:

https://bit.ly/formulario_orientación



Línea gratuita: 1841

Atención de lunes a viernes de 9 a. m. a 6 p. m.



Página web:
www.gob.pe/ositran



Correo electrónico:
usuarios@ositran.gob.pe

Lima

Terminal de pasajeros del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

☎ 982 749 999

@ usuarios@ositran.gob.pe

Horario de atención:
De lunes a domingo



Asimismo, puedes **contactarnos** en nuestras **Oficinas Desconcentradas:**

Loreto

Hall principal del terminal de pasajeros del aeropuerto de Iquitos.

☎ 945 035 273

@ loreto@ositran.gob.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes
de 9 a. m. a 6 p. m.



Arequipa

Hall principal del terminal de pasajeros del aeropuerto de Arequipa

☎ 943 748 668

@ arequipa@ositran.gob.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes
de 9 a. m. a 6 p. m.



Cusco

Mezzanine del terminal de pasajeros, segundo nivel, del aeropuerto de Cusco.

☎ 963 745 983

@ cusco@ositran.gob.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes
de 9 a. m. a 6 p. m.





**Supervisamos los aeropuertos
de alcance nacional**