



**OSITRAN**

# Guía del Usuario

*Conoce tus derechos y deberes como usuario de las infraestructuras de transporte de uso público*



Somos el organismo público que regula, supervisa y fiscaliza las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), tales como aeropuertos, puertos, carreteras, vías férreas, y el Metro de Lima y Callao.



SUPERVISAMOS

# 32 Contratos de Concesión

suscritos entre el Estado y las empresas privadas que administran estas infraestructuras (empresas concesionarias).

También supervisamos las ITUP administradas por las empresas estatales ENAPU y CORPAC.



**CARRETERAS**  
16 carreteras  
nacionales



**AEROPUERTOS**  
2 grupos de aeropuertos regionales  
y el Aeropuerto Internacional  
Jorge Chávez (Lima)



**PUERTOS**  
8 terminales  
portuarios



**HIDROVÍAS**  
1 hidrovia amazónica  
(que recorrerá los ríos Marañón,  
Amazonas, Ucayali y Huallaga)



**VÍAS FÉRREAS**  
2 vías férreas y  
el Metro de Lima y Callao  
(Línea 1 y Línea 2)



## ¿Quiénes son los usuarios de la ITUP?

Cualquier persona natural o jurídica que hace uso de las ITUP.

### Usuarios intermedios



Son las empresas que hacen uso de estas infraestructuras para prestar servicios de transporte o servicios vinculados a dicha actividad. Por ejemplo: las líneas aéreas, los transportistas de carga o de pasajeros, los agentes marítimos.

### Usuarios finales

Son aquellos que utilizan de manera final los servicios brindados por las empresas concesionarias, CORPAC y ENAPU, o los usuarios intermedios. Por ejemplo: pasajeros del Metro de Lima y Callao, los dueños de carga, pasajeros de transporte interprovincial, etc.



## ¿Qué es una empresa concesionaria?

Es aquella empresa que ha suscrito un **contrato de concesión** con el Estado y está a cargo de la explotación y prestación de servicios en las ITUP.

En OSITRÁN

## velamos por tus derechos

con la finalidad de garantizar un servicio de calidad en beneficio de los usuarios.

\* ENAPU y CORPAC son empresas públicas que también son supervisadas por OSITRÁN).



CONOCE LOS  
**PRINCIPALES  
DERECHOS  
DE LOS  
USUARIOS**

de las infraestructuras  
de transporte de uso  
público



Sanidad Aérea  
*Health Center*



Salidas Nacionales  
*Domestic Departures*



Cajero Automático  
*Automated Teller Machine*

Llegadas Nacionales  
*Domestic Arrivals*



Salidas Internacionales  
*International Departures*



Tarifa Aeroportuaria  
*Airport Fee*



## A la información

Tienes derecho a recibir información completa, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios prestados en las ITUP.

Consulta e infórmate sobre:

- Las tarifas que deberás pagar por cada servicio.
- Las condiciones en el uso de la infraestructura.
- Procedimientos para la presentación de reclamos o denuncias.
- El número telefónico de atención al usuario y la página web de las empresas concesionarias.

## ¡Recuerda!

Tienes derecho a ser informado, con la debida anticipación, sobre cualquier circunstancia que altere la normal prestación de los servicios en la ITUP.

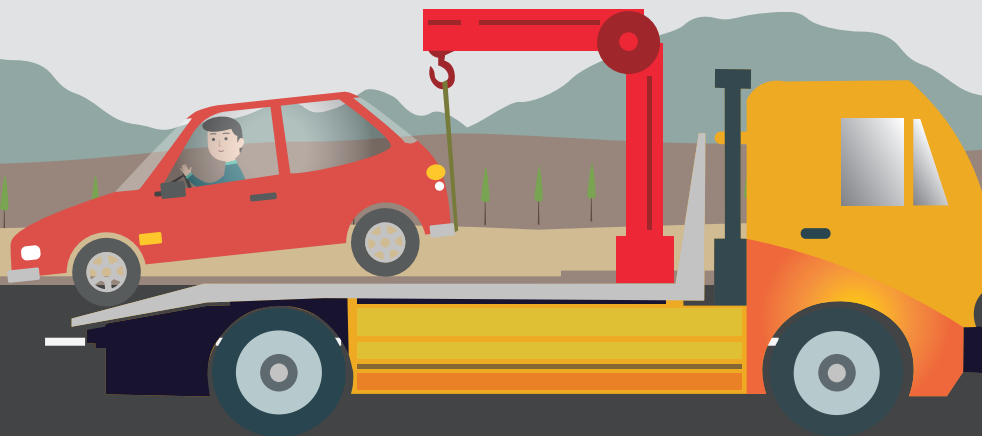
VENTANILLA DE  
ATENCIÓN



## A la atención adecuada, calidad y cobertura del servicio

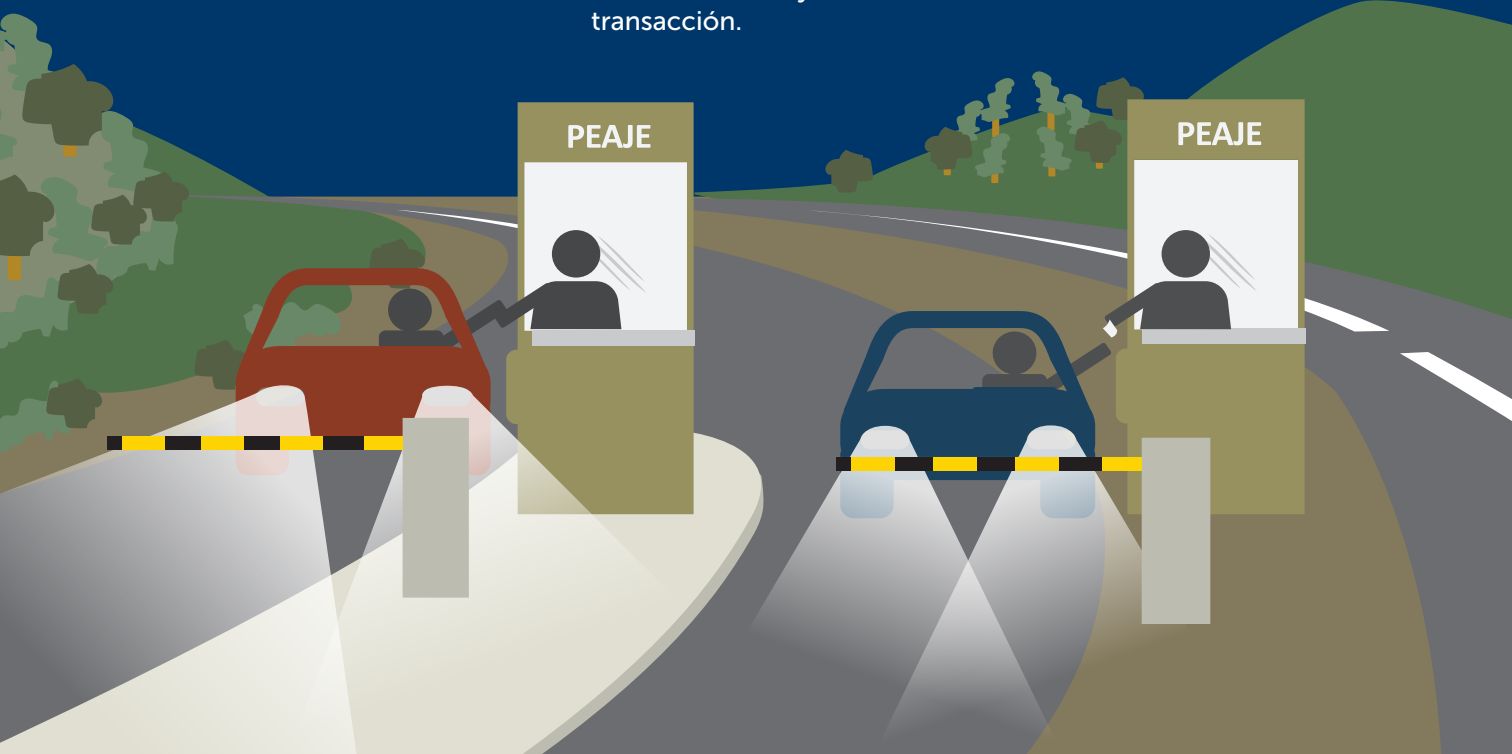
Tienes derecho a recibir un trato cortés y adecuado por parte del personal de las empresas concesionarias.

También tienes derecho a recibir un servicio de calidad. Para ello, las empresas concesionarias deberán cumplir las normas legales y disposiciones del OSITRÁN, así como los niveles de servicio establecidos en los contratos.



## A recibir un comprobante de pago

Luego de haber efectuado el pago de la tarifa, tienes derecho a recibir un comprobante de pago que deberá señalar el monto abonado y la fecha de transacción.

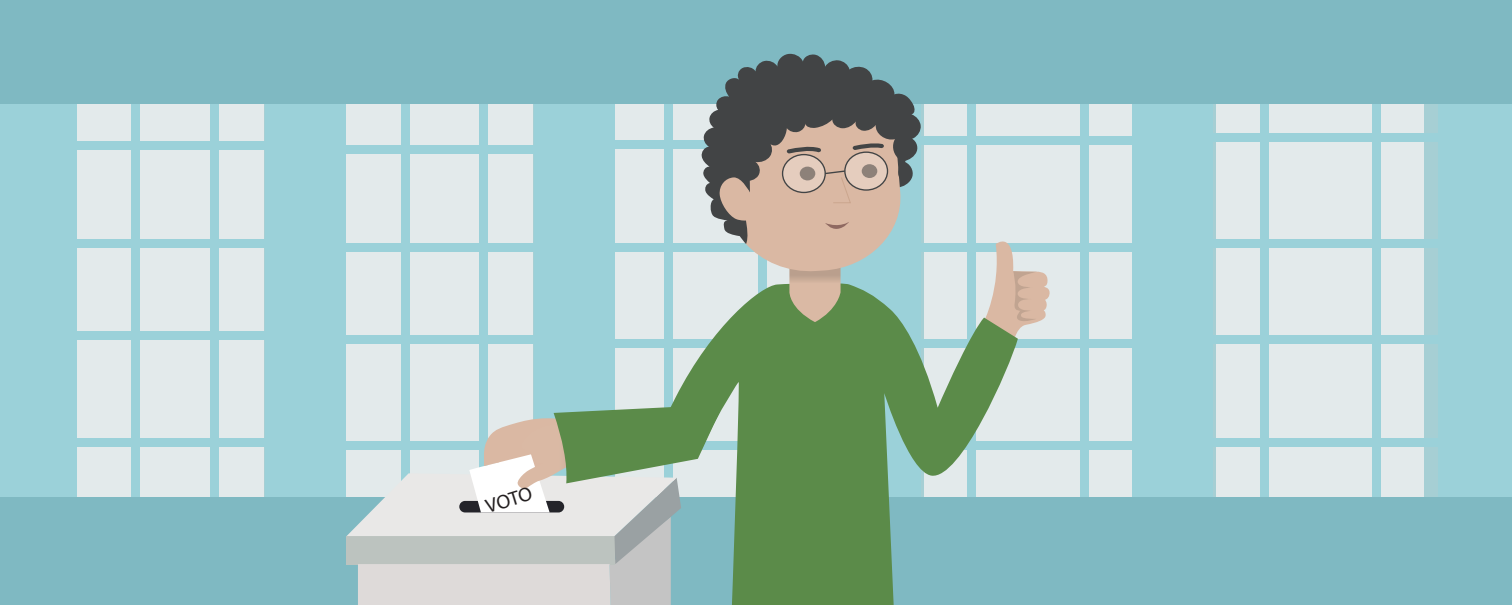




## A no ser discriminado

Está prohibida toda discriminación por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.

Asimismo, los usuarios tienen el derecho a recibir el mismo trato, en igualdad de condiciones.



## A **participar y ser elegidos** en los Consejos de Usuarios del OSITRÁN

El OSITRÁN es el primer regulador que implementó los Consejos de Usuarios como mecanismo de participación de aquellos interesados en la supervisión y regulación de las ITUP. Su naturaleza es de carácter consultivo.

En la actualidad, el OSITRÁN cuenta con:

- Consejos de Usuarios de alcance nacional: puertos, aeropuertos, red vial y ferroviario.
- Consejos de Usuarios de alcance regional: Cusco, Arequipa, Piura y Loreto-San Martín.

|  Salidas Internacionales<br>International Departures |           |        |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|--------|
| TIEMPO                                                                                                                                | DESTINO   | VUELO  | PUERTA |
| 20:20                                                                                                                                 | Londres   | AV 237 | 17     |
| 20:45                                                                                                                                 | Paris     | BD 327 | 22     |
| 20:55                                                                                                                                 | Milan     | SQ 214 | 15     |
| 21:15                                                                                                                                 | Amsterdam | HR 543 | 9      |
| 21:55                                                                                                                                 | Caracas   | TY 339 | 13     |

 Salidas Nacionales  
Domestic Departures

Llegadas Nacionales  
Domestic Arrivals 

 Cajero Automático  
Automated Teller Machine

Tarifa Aeroportuaria  
Airport Fee 



## A la seguridad

Los servicios deben ser prestados sin poner en peligro la salud o la integridad física de los usuarios.

Todas la infraestructuras deben estar correctamente señalizadas para un uso seguro de las mismas.



## Al libre uso de las infraestructuras

Tienes derecho a usar libremente las ITUP, cumpliendo con las condiciones legales o contractuales exigidas para ello, tales como, el pago de la tarifa, precio o cargo, según corresponda.

Cabe indicar que podrá restringirse el uso de las ITUP por razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o por supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

## A presentar reclamos

Ante la vulneración de alguno de sus derechos, los usuarios pueden presentar un reclamo ante las empresas concesionarias, ante ENAPU o CORPAC, a fin de satisfacer su interés particular.

El trámite es **gratuito**.



## ¿Sobre qué temas puedes reclamar?

- Por información defectuosa; por ejemplo, en temas relacionados a tarifas y/o condiciones del servicio.
- Por defectos en la facturación y cobro de los servicios.
- Por la calidad y oportuna prestación del servicio.
- Por daños o pérdidas ocasionadas por negligencia, incompetencia o dolo de las empresas prestadoras del servicio, sus funcionarios o dependientes.
- Por el condicionamiento de la atención del reclamo, al pago previo de la retribución facturada.
- Por el impedimento o limitación al acceso a las ITUP o a los servicios que se prestan en ésta.
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a las ITUP (REMA).

# ¿Cómo presentar tu reclamo?

Debes presentar tu reclamo ante la empresa concesionaria, ENAPU o CORPAC, según corresponda.



**Vía telefónica.**



**Por escrito**

(Mesa de partes o Libro de Reclamaciones ubicado en las instalaciones de la empresa)



**Por la página web.**



**Por correo electrónico.**

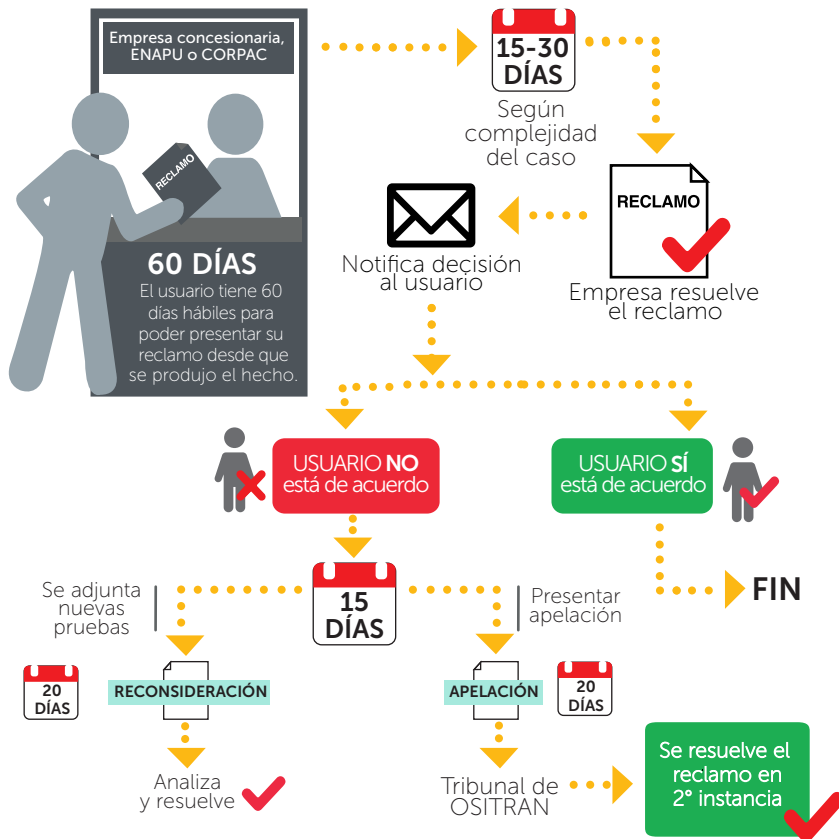
## ¡Recuerda!

Una vez que se resuelva tu reclamo y en caso que no estuvieras satisfecho con lo resuelto, podrás recurrir al OSITRAN.

## IMPORTANTE

Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de 15 días hábiles, plazo que podrá extenderse hasta 30 días hábiles en caso que sea una decisión motivada por situaciones complejas.

## Procedimiento de reclamos





MESA DE PARTES



## A presentar denuncias

Ante el incumplimiento del contrato de concesión o disposiciones legales aplicables, cualquier ciudadano puede presentar una denuncia ante el OSITRÁN, a fin de satisfacer el interés general.

La presentación de la denuncia es gratuita, asimismo, no necesitas acreditar haber sufrido un daño.

## ¿Cómo presentar una denuncia ante el OSITRÁN?

Puedes presentar tu denuncia a través de los siguientes medios:

- Vía telefónica:  
**FONO OSITRÁN 0800-11004**  
(Línea gratuita)
- Por escrito:  
En la Mesa de Partes de OSITRÁN:  
Calle Los Negocios N° 182, piso 2,  
Surquillo - Lima.
- En cualquiera de nuestras oficinas descentralizadas en Arequipa, Cusco e Iquitos.
- En la sección "Usuarios" de la página web de OSITRÁN:  
**[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)**

## ¿Qué debe contener la denuncia?

Una descripción clara de los hechos y circunstancias, de tal manera que el OSITRÁN realice la investigación respectiva.

Si cuentas con pruebas (fotos, testimonios, videos), adjúntalas a tu denuncia.

## A diferencia del reclamo...

- Las denuncias se realizan ante el OSITRÁN.
- Cualquier persona natural o jurídica puede realizar una denuncia.
- No necesitas acreditar haber sido usuario de las ITUP.
- Una vez interpuesta tu denuncia, el OSITRÁN dará inicio a las investigaciones correspondientes, a fin de verificar el incumplimiento denunciado y, en caso corresponda, procederá a imponer una sanción o aplicar una penalidad.

# Procedimiento de Denuncias



## Conoce tus deberes **COMO USUARIO**

Los usuarios que hacen uso de las ITUP están obligados a cumplir con lo siguiente:



Pagar las tarifas o precios establecidos.



Tener una conducta debida.

No poner en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios.



Conservar las ITUP, actuando con cuidado y previsión, evitando causar daño a las instalaciones.

***Recuerda que las infraestructuras de transporte de uso público nos benefician, conectan, comunican y unen.***

Si tienes dudas o necesitas alguna orientación, puedes comunicarte con el OSITRÁN a través de los siguientes medios:



FONO OSITRAN

**0800-11004**

Línea gratuita



**usuarios@ositran.gob.pe**



Sección Usuarios del Portal Web:  
**www.ositran.gob.pe**



Síguenos en:

