



# GUÍA DEL USUARIO

Conoce tus derechos y deberes como usuario de la infraestructura de transporte de uso público.





Somos el organismo que regula, supervisa y fiscaliza la infraestructura de transporte de uso público (ITUP) como aeropuertos, puertos, carreteras, vías férreas y el Metro de Lima y Callao.

## SUPERVISAMOS



31 **CONTRATOS**  
de concesión

suscritos entre el Estado y las empresas concesionarias que administran estas infraestructuras, así como la **ITUP** bajo la administración de las empresas estatales como **ENAPU** y **CÓRPAC**.

## ¿QUE ES LO QUE SUPERVISA OSITRAN?



### CARRETERAS

- 16 Carreteras Nacionales



### AEROPUERTOS

- 2 Grupos de aeropuertos regionales  
- Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Lima)  
- Aeropuerto Internacional de Chincheros (Cusco)



### VÍAS FÉRREAS

- 2 Grupos de vías férreas (Ferrocarril del Centro, y Ferrocarril del Sur y Sur Oriente)  
- Metro de Lima (Línea 1)  
- Metro de Lima y Callao (Línea 2)



### PUERTOS

- 7 Terminales portuarios

## ¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS DE LA ITUP?

Son las personas naturales o jurídicas que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, como aeropuertos, puertos, carreteras, vías férreas y el Metro de Lima y Callao, en calidad de:



### USUARIOS Intermedios

Son las empresas que utilizan estas infraestructuras para prestar servicios de transporte o 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 que presta la empresa concesionaria, CÓRPAC o ENAPU, o los servicios que prestan los usuarios intermedios. Por ejemplo: pasajeros del Metro de Lima, los dueños de carga, pasajeros de transporte interprovincial, etc.

## ¿CUÁLES SON LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS?

Son aquellas que han suscrito un contrato de concesión con el Estado y están a cargo de la explotación y prestación de servicios en la ITUP.

## VELAMOS POR TUS DERECHOS

PARA QUE LAS EMPRESAS CONCESIONARIAS Y LAS EMPRESAS ESTATALES ENAPU Y CÓRPAC, PRESTEN UN SERVICIO DE CALIDAD EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS.

CONOCE LOS

# 10

# DERECHOS de LOS USUARIOS

de LA INFRAESTRUCTURA de TRANSPORTE de USO PÚBLICO

## 01 A LA INFORMACIÓN

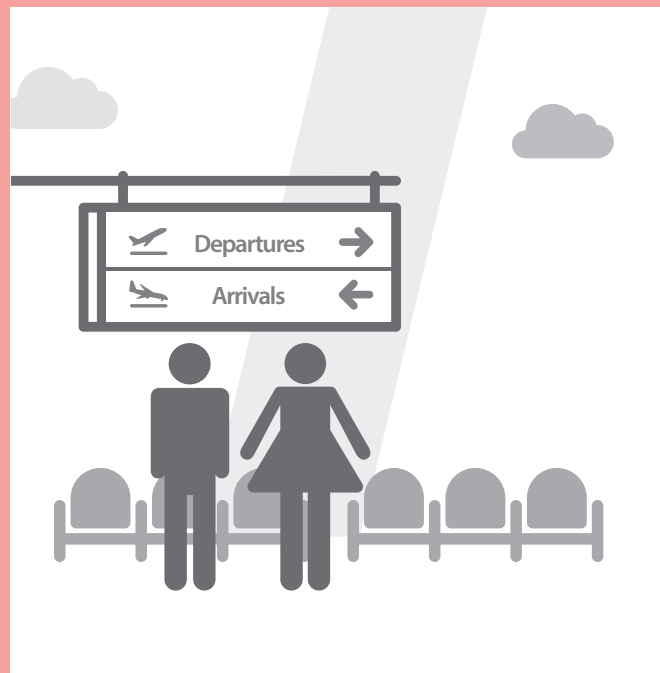
Tienes derecho a recibir información veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que se prestan en la ITUP.

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.

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**



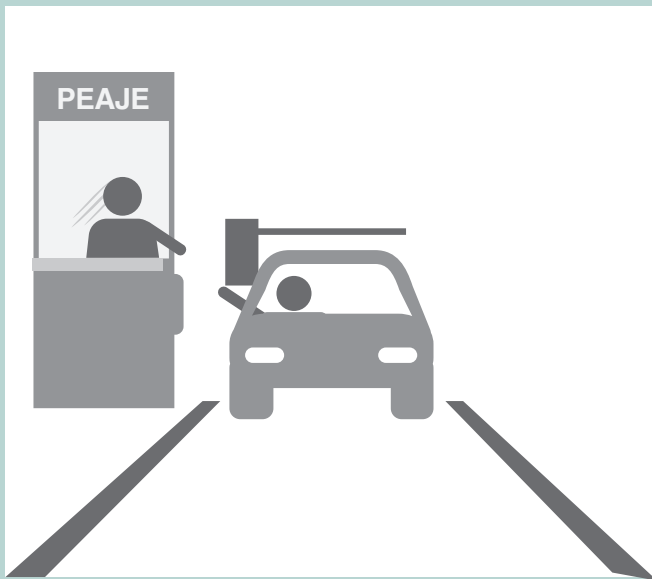
## 02 A PRESENTAR SUGERENCIAS

Tienes derecho a presentar sugerencias para la mejora de los servicios que se prestan en la infraestructura de transporte de uso público que estás utilizando. Lo puedes realizar ante OSITRAN o directamente ante la empresa concesionaria, o las empresas estatales ENAPU o CÓRPAC.

## 03 A LA ATENCIÓN ADECUADA, CALIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO

Tienes derecho a recibir un trato correcto y adecuado cuando utilizas la ITUP. Asimismo, tienes derecho a recibir un servicio de calidad, debiendo la empresa concesionaria cumplir con los Niveles de Servicio establecidos en los contratos.





## 06 A PARTICIPAR Y SER ELEGIDOS EN EL CONSEJO DE USUARIOS

**OSITRAN** fue el primer Organismo Regulador que creó los consejos de usuarios como mecanismo de participación de aquellos interesados en la supervisión y regulación de la ITUP. Su naturaleza es de carácter consultivo.

En la actualidad, **OSITRAN** cuenta con 2 tipos de Consejos de Usuarios:

- **Alcance Nacional:** Puertos, Aeropuertos, Red Vial y Ferroviaria.
- **Alcance Regional:** Cusco, Arequipa, Piura y Loreto-San Martín.

## 04 A RECIBIR UN COMPROBANTE DE PAGO

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

## 05 A LA NO DISCRIMINACIÓN

- Los usuarios intermedios no deberán recibir un trato diferente frente a situaciones similares, de tal forma que unos sean colocados en ventaja competitiva e injustificada frente a otros.
- Los usuarios finales no pueden ser discriminados por motivos de raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica, o de cualquier otra índole.





## 07 A LA SEGURIDAD

Los servicios deben ser prestados sin que se ponga en peligro tu salud o integridad física.

## 08 AL LIBRE USO DE LA ITUP

Tienes derecho a usar libremente la infraestructura, 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 la ITUP por razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.



# 09 A PRESENTAR RECLAMOS

Tienes derecho a reclamar. El reclamo se presenta ante la empresa que te brinda el servicio. Es decir, ante la empresa concesionaria, o ante las empresas estatales ENAPU o CORPAC. Es gratuito.

## ¿SOBRE QUÉ TEMAS PUEDES RECLAMAR?

- Por información defectuosa, por ejemplo, relacionada con tarifas o condiciones del servicio.
- Por facturación.
- Por la calidad y oportuna prestación del servicio.
- Por daños o pérdidas ocasionados por negligencia, incompetencia o dolo de la empresa prestadora del servicio, sus funcionarios o dependientes.
- En caso condicionen la atención de tu reclamo, al pago previo de la retribución facturada. No pueden exigirte “el paga primero y reclama después”.
- En caso hayan limitado tu acceso a la ITUP o hayan limitado el acceso individual a los servicios que se prestan en la ITUP.
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del Reglamento Marco de Acceso a la ITUP (REMA).

## ¿CÓMO PUEDES PRESENTAR TU RECLAMO?



Telefónicamente



Por escrito (mesa de partes o utilizando el Libro de Reclamaciones ubicado en las instalaciones de la empresa que te brindó el servicio).



Por la página web de la empresa concesionaria, o de la empresa estatal ENAPU o CORPAC.



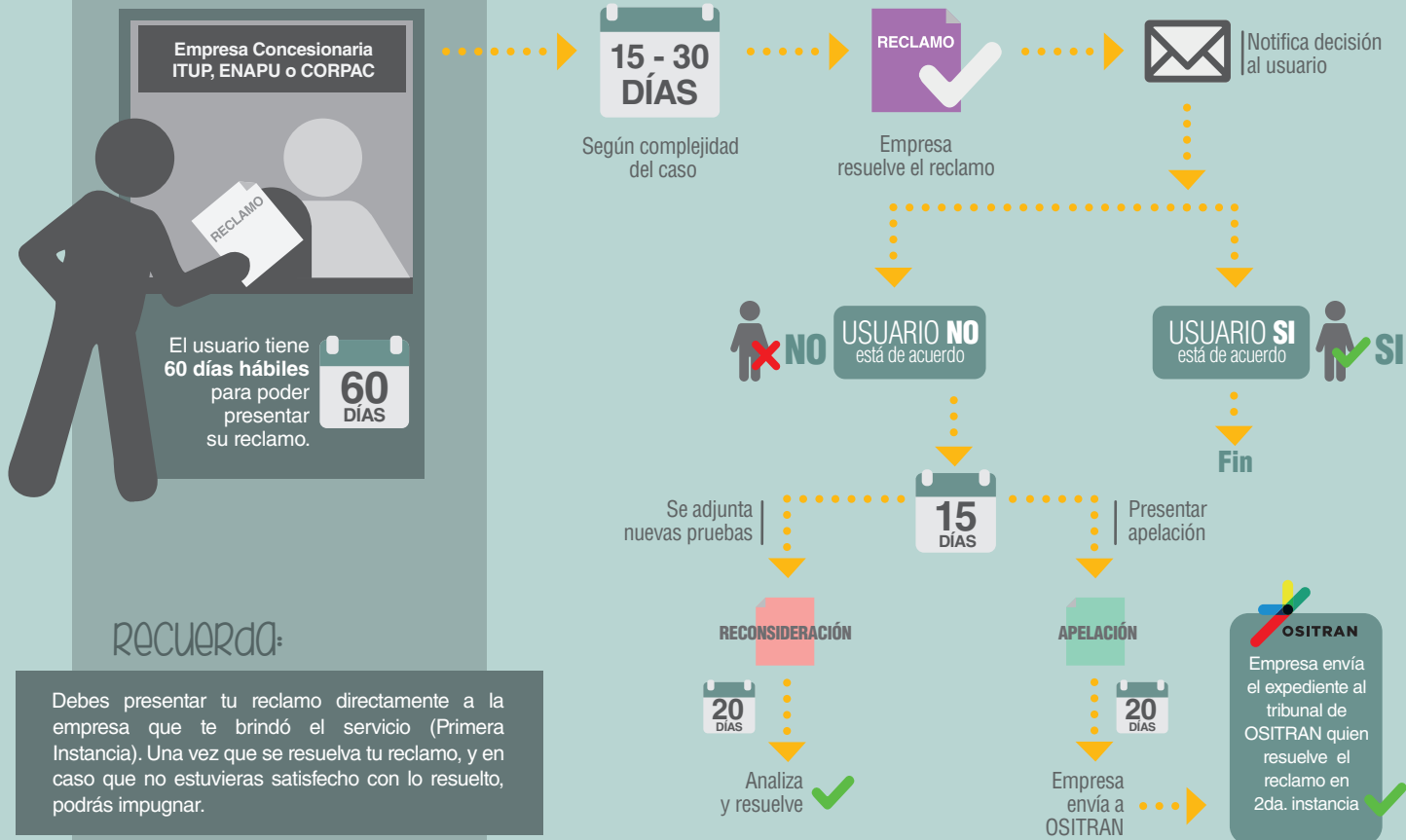
Por correo electrónico designado para estos efectos por parte de la empresa concesionaria, o por parte de las empresas estatales ENAPU o CORPAC.



# PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

## IMPORTANTE

Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de 15 días hábiles, plazo que podrá extenderse hasta 30 días hábiles mediante decisión motivada en aquellos que sean considerados complejos.



## RECUERDA:

Debes presentar tu reclamo directamente a la empresa que te brindó el servicio (Primera Instancia). Una vez que se resuelva tu reclamo, y en caso que no estuvieras satisfecho con lo resuelto, podrás impugnar.

# 10 A PRESENTAR DENUNCIAS

Si ves que se está incumpliendo el contrato o la norma vigente que se relaciona con las ITUP, tienes derecho a denunciar a la empresa concesionaria, ENAPU o CORPAC ante OSITRAN.

Presentar una denuncia es gratuito, no necesitas acreditar haber sufrido un daño y, además, OSITRAN podrá reservar tu identidad, si así lo deseas.

## ¿Cómo puedes presentar tu denuncia?

- Telefónicamente al 0800-11004 (línea gratuita)
- En mesa de partes de OSITRAN:  
Calle Los Negocios 182, Piso 4, Surquillo, Lima
- Portal del Usuario de OSITRAN:  
[www.ositran.gob.pe/portaldelusuario](http://www.ositran.gob.pe/portaldelusuario)

## ¿Qué debe contener la denuncia?

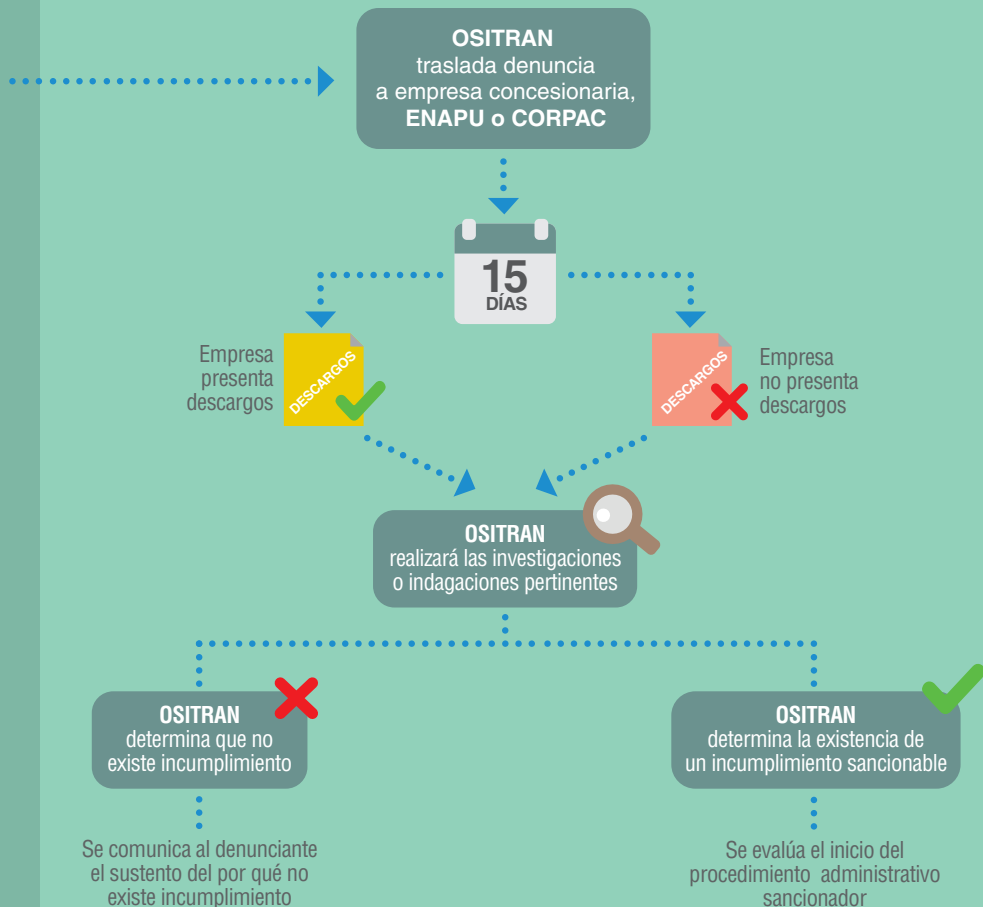
- Descripción clara de los hechos y circunstancias, de tal manera, que podamos realizar una inspección efectiva. Si cuentas con pruebas (fotos, testimonios, videos) adjúntalos a la denuncia.

## RECUERDA:

### **A diferencia del reclamo:**

- Las denuncias se realizan ante OSITRAN.
- Cualquier persona natural o jurídica puede realizar una denuncia.
- No necesitas acreditar haber sido usuario de la ITUP.
- Una vez interpuesta tu denuncia, OSITRAN dará inicio a las investigaciones e indagaciones correspondientes. De determinarse que existe incumplimiento, se dará inicio al procedimiento administrativo sancionador.
- En caso que OSITRAN determine que no hubo algún incumplimiento, OSITRAN informará las razones de dicha decisión.

# PROCEDIMIENTO de DENUNCIAS



# CONOCE TUS DEBERES COMO USUARIO

Todos los usuarios, finales o intermedios, también tienen deberes cuando utilizan alguna infraestructura concesionada como carretera, aeropuerto, puerto, vías férreas o el Metro de Lima:



Pagar las tarifas establecidas en los tarifarios vigentes.



Tener una conducta debida. No poner en peligro la salud, seguridad y tranquilidad de los demás usuarios.



Conservar la infraestructura de transporte de uso público que estás utilizando. Actúa con cuidado y previsión, evitando causar daño a las instalaciones. Recuerda que las infraestructura de transporte de uso público nos benefician, conectan, comunican y unen.



Si tienes dudas o necesitas alguna orientación, comunícate con nosotros:

Escríbenos a: [info@ositran.gob.pe](mailto:info@ositran.gob.pe)

Llámanos a la línea gratuita: **0800-11004**

Síguenos en:   

