



Las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP) nos **benefician, conectan, comunican y unen.**

¿QUIERES CONOCER MÁS SOBRE LA LABOR DEL OSITRÁN?



### TEN EN CUENTA QUE SI TIENES PROBLEMAS CON EL SERVICIO OFRECIDO POR LAS LÍNEAS AÉREAS...

El **Ositrán NO** tiene competencia respecto a la prestación del servicio de transporte aéreo que involucren: cambios, retrasos, pérdida o cancelaciones de vuelos, reembolso o transferencia de boletos aéreos, pérdida de equipaje, entre otros.

Si usted tiene alguno de estos problemas, puede acudir al **Indecopi** para ser orientado, y/o a la **línea aérea** para presentar el reclamo correspondiente.



### CANALES DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS ANTE LAP

Si usted tiene algún inconveniente en la prestación del servicio ofrecido por LAP, utilice estos medios para tramitar su reclamo:

- »» Libro de Reclamaciones de LAP, ubicado dentro del aeropuerto.
- »» Reclamo presencial y/o por escrito, presentado en la Oficina de Atención al Cliente de LAP, ubicada en el primer piso del aeropuerto (zona de llegadas internacionales).
- »» Llamada telefónica: **(01) 517 3100 / (01) 517-2400**
- »» Correo electrónico: **reclamos@lima-airport.com**
- »» Página web: **www.lima-airport.com/esp**
- »» Formulario web: **http://s7.lima-airport.com/LAP\_SGR/pages/Detalle\_extranet.aspx**

### ¡CONTÁCTANOS!

Si tiene alguna **consulta** o requiere **orientación** para iniciar un reclamo y/o denuncia puedes contactarnos a través de los siguientes canales:

#### »» SEDE PRINCIPAL DEL OSITRÁN:

- 📍 **Calle Los Negocios N° 182. Surquillo, Lima.**
- 🕒 **Horario: De lunes a viernes de 9 a. m. a 5 p. m.**
- ☎ **0800-11004 (línea gratuita)**
- @ **usuarios@ositrán.gob.pe**
- 🌐 **www.ositrán.gob.pe**



El **supervisor** de las **infraestructuras aeroportuarias**

AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ





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 el Callao, supervisamos entre otras ITUP, el BUEN ESTADO del **AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ**, a cargo de la empresa concesionaria Lima Airport Partners S.R.L. (LAP).

## PRINCIPALES DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

- »» Recibir **INFORMACIÓN** completa, veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos por LAP.
- »» Recibir un **TRATO CORTÉS** y **ADECUADO** por parte del personal de LAP.
- »» Recibir un servicio de **CALIDAD**, debiendo LAP cumplir con los niveles de servicio establecidos en el contrato 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 por el uso del aeropuerto (TUUA), en los casos en que por causa atribuible al usuario, se haya interrumpido el proceso de embarque.
- »» Interponer **RECLAMOS** ante la existencia de cualquier inconveniente en la prestación del servicio ofrecido por LAP.
- »» Presentar **DENUNCIAS** contra LAP ante presuntos incumplimientos al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables.

Recuerda que un **usuario informado** es el mejor defensor de **sus derechos**.

## OBLIGACIONES A CARGO DE LAP EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

- »» **INFRAESTRUCTURA:**  
Ambiente adecuado para el chequeo de pasajeros y equipaje, sala de espera, sala de embarque, sala de tránsito, zona para la recepción de pasajeros.
- »» **EQUIPAMIENTO:**  
Iluminación y climatización de las salas, transporte del terminal al avión a través de buses o PLB (mangas), coches portaequipaje y fajas transportadoras para la entrega de equipajes.
- »» **SERVICIOS:**  
Información de los itinerarios de vuelos, servicios de salvamento y extinción de incendios, atención médica, seguridad aeroportuaria y módulo de atención al cliente.



## DISTINCIÓN ENTRE EL RECLAMO Y LA DENUNCIA

### RECLAMO

Ante la existencia de cualquier inconveniente **en la prestación del servicio ofrecido** (problemas con la calidad del servicio, inadecuado equipamiento, entre otros), el usuario tiene derecho a presentar un reclamo ante LAP, **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 directamente 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.

