



GUÍA DE USUARIOS
de las **carreteras**
supervisadas por



¿Quiénes somos?

Somos el Ositrán, el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público que **regula, supervisa y fiscaliza** los 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 las carreteras concesionadas bajo competencia del Organismo Regulador.



Carreteras supervisadas por el Ositrán

- 1 Empalme 1B-Buenos Aires-Canchaque
- 2 IIRSA Norte: Paita-Yurimaguas
- 3 Nuevo Mocupe-Cayaltí-Oyotún
- 4 Autopista del Sol-Tramo Vial: Trujillo-Sullana
- 5 Longitudinal de la Sierra-Tramo 2: Ciudad de Dios-Cajamarca-Chiple-Cajamarca-Trujillo-Dv. Chilete-Emp. PE-3N
- 6 Red Vial N° 4: Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry
- 7 Red Vial N° 5: Ancón-Huacho-Pativilca
- 8 Óvalo Chancay-Dv. Variante Pasamayo-Huaral-Acos



Ositrán supervisa **16 carreteras concesionadas** de la Red Vial Nacional



9

IIRSA Centro-Tramo 2: Puente Ricardo Palma-La Oroya Huancayo y La Oroya-Dv. Cerro de Pasco

10

Red Vial N° 6: Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica

11

IIRSA Sur-Tramo 1: San Juan de Marcona-Urcos

12

IIRSA Sur-Tramo 2: Urcos-Inambari

13

IIRSA Sur-Tramo 3: Inambari-Iñapari

14

IIRSA Sur-Tramo 4: Inambari-Azángaro

15

IIRSA Sur-Tramo 5: Matarani-Azángaro-Ilo

16

Tramo Vial: Dv. Quilca-Dv. Arequipa (Repartición)-Dv. Matarani-Dv. Moquegua-Dv. Ilo-Tacna-La Concordia



En las **carreteras** supervisadas por el **Ositrán** tienes **derecho** a:



Exigir que la carretera esté en **buen estado y tenga mantenimiento adecuado.**



Encontrar **carreteras debidamente señalizadas.**



Recibir un comprobante por el pago del peaje.



Solicitar el Libro de Reclamaciones en las casetas de peaje durante las 24 horas del día, los 365 días del año.



Recibir una atención adecuada, con un trato correcto de parte del personal.

También tienes derecho a:



Recibir información veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que presentan las empresas concesionarias.



No ser discriminado por género, raza, idioma, religión, ideología, condición económica, etc.



Presentar reclamos ante la Empresa Concesionaria frente a la vulneración de derechos. El trámite es gratuito.



Presentar denuncias ante el Ositrán por incumplimiento del Contrato de Concesión. La presentación de la denuncia es gratuita.

Asimismo, puedes contar con los siguientes **servicios**:



Atención de accidentes y/o emergencias a través de la **Central de Atención de Emergencias**.



Servicio de auxilio mecánico y traslado de vehículos hasta la estación de servicios más cercana (máximo 100 km).



Postes de comunicación de emergencia SOS cada 10 km. Para su uso, el usuario debe:

- 1** Presionar el botón ubicado en el poste SOS.
- 2** Identificarse con el personal de la Central de Emergencias que responde el llamado.
- 3** Brindar su ubicación y cualquier otro detalle que permita atender su emergencia.



Servicios higiénicos en cada estación de peaje y pesaje.

Además, algunas **carreteras** brindan adicionalmente los siguientes **servicios**:



Servicio de ambulancia

Empresa Concesionaria	Carretera concesionada
Sociedad Concesionaria Peruana de Vías S. A. (COVINCA)	Tramo Vial: Dv. Quilca-Dv. Arequipa (Repartición)-Dv. Matarani-Dv. Moquegua-Dv. Ilo-Tacna-La Concordia.
Desarrollo Vial de los Andes S. A. C. (DEVIANDES)	IIRSA Centro-Tramo 2: Pte. Ricardo Palma-La Oroya-Huancayo y La Oroya-Dv. Cerro de Pasco
Consorcio Concesión Chancay-Acos S. A.	Óvalo Chancay-Dv. Variante Pasamayo-Huaral-Acos.
Concesión Valle del Zaña S. A.	Nuevo Mocupe-Cayalti-Oyotún
Red Vial N° 5 S. A.	Red Vial N° 5: Ancón-Huacho-Pativilca
Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S. A. C.	Red Vial N° 4: Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry
Concesionaria Vial Sierra Norte S. A.	Longitudinal de la Sierra-Tramo 2: Ciudad de Dios-Cajamarca-Chiple-Cajamarca-Trujillo-Dv. Chilete-Emp. PE-3N
Concesionaria Vial del Sol S. A. (COVISOL)	Autopista del Sol-Tramo Vial: Trujillo-Sullana
Concesionaria Vial del Perú S. A. (COVIPERÚ)	Red Vial N° 6: Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica



Servicio de patrullaje motorizado

Empresa Concesionaria	Carretera concesionada
Norvial S. A.	Red Vial N° 5: Ancón-Huacho-Pativilca.
Concesionaria Vial del Perú S. A. (COVIPERÚ)	Red Vial N° 6: Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica
Sociedad Concesionaria Autopista del Norte S. A. C.	Red Vial N° 4: Pativilca-Santa-Trujillo y Puerto Salaverry



Servicio de internet inalámbrico (wifi)

Empresa Concesionaria	Carretera concesionada
Concesionaria Interoceánica Sur Tramo 3 S. A.	IIRSA Sur-Tramo 3: Inambari-Iñapari
Concesionaria Vial del Perú S. A. (COVIPERÚ)	Red Vial N° 6: Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica



Seguro de accidentes

Empresa Concesionaria	Carretera concesionada
Red Vial N° 5 S. A.	Red Vial N° 5: Ancón-Huacho-Pativilca
Concesionaria Vial del Perú S. A. (COVIPERÚ)	Red Vial N° 6: Puente Pucusana-Cerro Azul-Ica

Póliza de Seguro contra Accidentes ocurridos en la Red Vial N° 5 y la Red Vial N° 6, con cobertura por muerte, invalidez, gastos de curación y sepelio, la cual se activa, luego de la evaluación de cada caso, cubriendo gastos de forma adicional a la cobertura del SOAT.

Para solicitar su activación, debes comunicarte con la empresa concesionaria luego de ocurrido el hecho y remitir toda la documentación relacionada al accidente que sea solicitada.



Código rápido

Empresa concesionaria	Carretera concesionada
Red Vial N° 5 S. A.	Red Vial N° 5: Ancón-Huacho-Pativilca

El **código rápido** es la clave numérica asignada a cada empresa y a sus vehículos, la cual permite una rápida identificación del RUC para la emisión de facturaciones, en cualquiera de las tres estaciones de peaje que opera Red Vial N° 5 S. A.

Si utilizas una **carretera concesionada** también tienes **obligaciones**:



Pagar las tarifas, establecidas de peaje.



Tener una conducta debida, respetando las condiciones y reglas establecidas.



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



En caso no te encuentres conforme o tengas **inconvenientes** con los servicios brindados en las **carreteras...**

... **tienes hasta 60 días hábiles** para presentar tu **reclamo** ante la empresa concesionaria, 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 las estaciones de peaje



Puedes recibir la respuesta al reclamo vía correo electrónico, **si así lo autorizas expresamente.**

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

Falta de atención

oportuna y/o adecuada por parte del personal de la Entidad Prestadora.

Falta de prestación de los servicios de emergencia o auxilio vial (servicio de grúa, ambulancia, asistencia en carretera).

Cobros de tarifas de peaje reactualizadas que no fueron debidamente informadas.

Facturación excesiva en tarifas de peaje.

Afectaciones a bienes de los usuarios ante la ocurrencia de emergencias en la vía (daño a vehículos o mercancía por deficiencias de la vía).

Restricciones de paso en carreteras concesionadas (por causas imputables o no a la concesionaria).

Recuerda



Los reclamos serán resueltos por la empresa concesionaria 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 Empresa Concesionaria tienes **DOS**

1

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

2

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

Recuerda



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

Procedimiento de reclamos

Procedimiento de atención de reclamos

1

Presentar tu reclamo ante la Entidad Prestadora a cargo de la vía.

2

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

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.

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 **Empresa Concesionaria** para su posterior traslado al **Ositrán**.

Si consideras que la Empresa Concesionaria **NO está cumpliendo** sus obligaciones contractuales o está **infringiendo** alguna norma, puedes presentar una **denuncia ante el Ositrán**.



La denuncia debe contener una descripción clara de los hechos, a fin de que se inicien las investigaciones correspondientes.



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

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



Canales de presentación de denuncias del Ositrán

 **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@ositrán.gob.pe

 **Línea gratuita:** 0800-11004

Procedimiento de denuncia



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 concesionaria.

Supuestos materia de **denuncia** en **red vial**:



Incumplimiento en la prestación de los servicios obligatorios en la vía (auxilio mecánico, asistencia de emergencias, entre otros).



Cobro de **tarifas indebidas**.



Incumplimiento en la realización y/o en el plazo de ejecución de obras según Contrato de Concesión.



Deterioro o falta de mantenimiento de la carretera (baches, huecos, hendiduras, escombros por derrumbes).



Falta de instalación o deterioro en la señalización de la vía.



Restricciones a la transitabilidad de la carretera sin justificación alguna.

Portal web de Consulta de Tarifas de Peaje de la Red Vial

Al ingresar podrás encontrar la siguiente información:



La **cantidad de estaciones de peaje** existentes en todas las carreteras concesionadas y sus respectivas ubicaciones.



Las **tarifas de peaje** vigentes en cada una de las estaciones de peaje, diferenciadas por vehículos livianos y pesados por eje.

Asimismo, dicho sistema brinda datos adicionales como:



Contacto telefónico de las centrales de emergencias de las dieciséis (16) empresas concesionarias de la red vial

Atención 24 horas del día



Contacto telefónico para interponer reclamos de las 16 empresas concesionarias de la red vial



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:

0800-11004

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

Celular:

986 847 155



Correo electrónico:
usuarios@ositrán.gob.pe



Página web:
www.gob.pe/ositrán

Asimismo, puedes **contactarnos** en nuestras **oficinas desconcentradas**:



Loreto

📍 Hall principal del terminal de pasajeros del aeropuerto de Iquitos

📞 945 035 273

@ loreto@ositrان.gob.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes
de 9 a. m. a 2 p. m. y de 3 p. m. a 6 p. m.



Arequipa

📍 Hall principal del terminal de pasajeros del aeropuerto de Arequipa

📞 943 748 668

@ arequipa@ositrان.gob.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes
de 9 a. m. a 2 p. m. y de 3 p. m. a 6 p. m.



Cusco

📍 Mezanine del terminal de pasajeros del aeropuerto de Cusco

📞 963 745 983

@ cusco@ositrان.gob.pe

Horario de atención:

De lunes a viernes
de 9 a. m. a 2 p. m. y de 3 p. m. a 6 p. m.

¡Un usuario informado es el mejor defensor de sus derechos!



El **supervisor** de las carreteras
de alcance nacional