



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

## Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Nº 23-2014-GSF/OSITRAN

Lima, 21 de julio del 2014

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

MATERIA : Difusión del proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por GYM Ferrovías S.A.

### VISTOS:

La CARTA / METRO/OSITRAN/0506 la misma que fue recibida por el OSITRAN el día 10 de julio del 2014, mediante la cual la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A. remitió su proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" (en adelante Reglamento de Reclamos).

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN, se aprobó el nuevo "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN (en adelante Reglamento del OSITRAN), y sus normas modificatorias;

Que, la implementación de los respectivos Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras está regulada por la normatividad siguiente:

- La Ley y demás dispositivos legales y reglamentarias pertinentes;
- Los Contratos de Concesión;
- El "Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias" del OSITRAN;
- El "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de cada Entidad Prestadora aprobado por el OSITRAN;
- Las demás disposiciones que dicte el OSITRAN sobre el particular;



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

Que, mediante la CARTA / METRO/OSITRAN/0506, la misma que fue recibida por el OSITRAN el día 10 de julio del 2014, el Concesionario alcanza para su aprobación un proyecto de modificación (actualización) de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Que, mediante Informe N° 038-11-GAL-OSITRAN del 09 de agosto de 2011, la Gerencia de Asesoría Legal concluye sobre el proceso que deben seguir la difusión y aprobación de diversas normas en aplicación del D.S. N° 001-2009-JUS, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 15-01-2009.

Que mediante Resolución N° 35-11-GS/OSITRAN del 11 de noviembre de 2011, la Gerencia de Supervisión establece la Directiva para el Procedimiento de Aprobación de los Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras. En dicha directiva se establece que las entidades prestadoras pueden solicitar a OSITRAN el inicio del procedimiento de modificación de su Reglamento de Reclamos.

Que, en virtud de lo expuesto, corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN pronunciarse sobre la aprobación de la difusión del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A., de acuerdo a las disposiciones vigentes:

#### RESUELVE:

**PRIMERO:** Aprobar la difusión del Proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" presentado por la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A.

**SEGUNDO:** Autorizar la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano". Asimismo, disponer que la presente Resolución y el contenido del Proyecto de modificación del "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios" de la Entidad Prestadora GYM Ferrovías S.A. sean publicados y difundidos en la página Web del OSITRAN y de GYM Ferrovías S.A.

**TERCERO:** El plazo para que los Usuarios Intermedios y Finales puedan remitir al OSITRAN sus comentarios y observaciones sobre dicho Proyecto de modificación del Reglamento de Reclamos presentado por GYM Ferrovías S.A. es de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación, de la presente Resolución, en el Diario Oficial "El Peruano".

**CUARTO:** Los comentarios y observaciones a los que se hace referencia en el artículo anterior, podrán ser remitidos a OSITRAN, a nombre del Sr. Terry Medina Llerena, Jefe de Vías Férreas



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

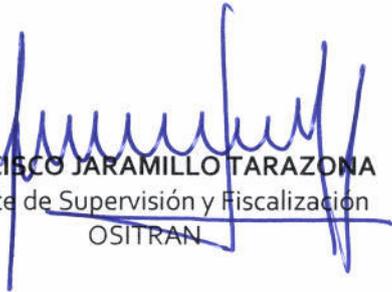
Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión  
en Infraestructura de Transporte  
de Uso Público - OSITRAN

de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, sito en Av. República de Panamá 3659 – San Isidro – Lima.

**QUINTO:** Notificar la presente Resolución a la empresa Concesionaria GYM Ferrovías S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

  
FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA  
Gerente de Supervisión y Fiscalización  
OSITRAN



**OSITRAN**  
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN  
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

ISO 9001  
BUREAU VERITAS  
Certification





**Metro  
de Lima**

Gym Ferrovias S A  
Av Paseo de la Republica 4675 - Lima 34  
Central telefonica (511) 207-2900  
www.lineauno.pe

Lima, 10 de julio de 2014

CARTA/METRO/OSITRAN/0506/2014

Señor  
**FRANCISCO JARAMILLO TARAZONA**  
Gerente de Supervisión y Fiscalización  
**OSITRAN**  
Av Republica de Panamá 3659, Urb. El Palomar  
San Isidro  
Presente -

OSITRAN  
Vrs. ...  
10/10/14  
23825  
D. ...

Asunto Remision para Aprobación de la Propuesta de Modificación del  
Reglamento de Atención y solución de Reclamos de Clientes  
usuarios de GYM FERROVIAS

Referencia Resolución de Consejo Directivo N° 027-2012-CD-OSITRAN

De nuestra consideración:

Es grato dirigimos a usted en relacion al asunto del rubro, a fin de cumplir con remitir adjunta a la presente la Propuesta de Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Clientes Usuarios de GYM FERROVIAS expedido por Resolución de Consejo Directivo N° 027-2012-CD-OSITRAN, documento que presentamos ante vuestro Despacho para aprobación, de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 8 25 del Contrato de Concesión

Sin otro particular, quedamos de usted

Atentamente

  
-----  
 **Carlos Maineri**  
Representante legal  
GYM FERROVIAS S A

Adj Propuesta de Modificación al Reglamento de Atención y solución de Reclamos de Clientes usuarios de GYM FERROVIAS



**Metro  
de Lima**

Cym Ferrovias S A  
Av. Paseo de la Republica 4675 - Lima 34  
Central telefonica (511) 207-2900  
www.lineauno.pe

**PROPUESTA DE MODIFICACION AL REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES USUARIOS DE GYM FERROVIAS S A.**

**J. TITULO PRELIMINAR**

**J.1 Generalidades**

El presente Reglamento es emitido de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, "OSITRAN"), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo No 019-2011-CD/OSITRAN, con la finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los Clientes usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte masivo de Lima y Callao, Linea 1, Villa El Salvador – Av Grau-San Juan de Lunganchu

**J.2 Base legal**

La tramitación de los Reclamos que se presenten ante GYM FERROVIAS S A, deberá ajustarse a lo establecido en este Reglamento y, supletoriamente, a lo dispuesto por:

- a) El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN
- b) Ley N° 26917 – Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público, su Reglamento (Decreto Supremo N° 44-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias,
- c) Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante (LPAG),
- d) Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias,
- e) Ley N° 26917 – Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público, su Reglamento (Decreto Supremo N° 44-2006-PCM), sus normas complementarias, modificatorias y/o sustitutorias,
- f) Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias,
- g) Ley N° 29571 – Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, CPDC, y sus normas complementarias, modificatorias y sustitutorias,
- h) Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo No 768,
- i) Constitución Política del Perú,

**J.3 Principios aplicables**

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios del procedimiento administrativo, contenido en el Artículo IV de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, LPAG,

Sin perjuicio de lo anterior, resultarán aplicables especialmente los siguientes principios:

- 1 Buena fe en los procedimientos
- 2 Celeridad
- 3. Igualdad de trato y no discriminación
- 4 Oportunidad
- 5 Presunción de veracidad

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: Usuarios
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: y bene. Tiene como
Eliminado: Usuarios
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato. Fuente Negrita
Eliminado: L
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Eliminado: l
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado:
Eliminado: e
Eliminado: a la
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: l, a la
Eliminado.
Eliminado.
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: al
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: Código Procesal Civil aprobado por Decreto Legislativo No 768 a la Ley N° 26917 – Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público, su
Con formato [2]
Eliminado:
Con formato [3]
Eliminado: GYM FERROVIAS S A [4]
Con formato [5]
Eliminado: f
Con formato [b]
Eliminado: LPAG

- 6. Primacia de la realidad.
- 7. Responsabilidad.
- 8. Eliminación de exigencias costosas
- 9. Transparencia

Es responsabilidad de GYM FERROVIAS S A y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios. Supletoriamente se regira por todos aquellos principios contenidos en otras leyes y disposiciones aplicables, de acuerdo a los dispositivos legales citados en el punto 1.2 del presente Reglamento

**II. DEFINICIONES**

Capacidad jurídica - Tienen plena capacidad de ejercicio de sus derechos civiles las personas que hayan cumplido dieciocho años de edad, salvo lo dispuesto en los artículos 43° y 44° del Código Civil Peruano vigente

Caso fortuito o de fuerza mayor - Existirá una situación de caso fortuito o fuerza mayor siempre que se produzca un evento, condición o circunstancia no imputable a las Partes, de naturaleza extraordinaria, imprevisible e irresistible, que impida a alguna de ellas cumplir con las obligaciones a su cargo o cause su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso. El suceso deberá estar fuera del control razonable de la Parte que invoque la causal, la cual, a pesar de todos los esfuerzos razonables para prevenirlos o mitigar sus efectos, no puede evitar que se configure la situación de incumplimiento. La Fuerza Mayor incluye, pero no se limita a lo siguiente: i) Cualquier acto de guerra externa, interna o civil (declarada o no declarada), invasión, conflicto armado, bloqueo, revolución, motín, insurrección, conmoción civil o actos de terrorismo; ii) Cualquier paro o huelga de trabajadores que no mantengan una relación laboral con GYM FERROVIAS S A, que afecte directamente al mismo por causas más allá de su control razonable o que sean imprevisibles; iii) Cualquier terremoto, inundación, huracán, tornado, maremoto, tifón, ciclón, tormenta eléctrica, incendio, explosión, o evento similar, siempre que afecte de manera directa total o parcialmente los Bienes de la Concesión; iv) La eventual destrucción de bienes de forma total, o de parte sustancial de la misma, o daños a los bienes que produzcan su destrucción total y su imposibilidad de recuperación, ocasionados por orden de cualquier autoridad pública, por causas no imputables al GYM FERROVIAS S A; y v) Cualquier accidente producido en la vía férrea que requiera la presencia de un representante del ministerio público y que imposibilite la prestación del Servicio.

Cliente usuario - Es la persona natural que hace uso del Servicio brindado por el Concesionario luego de haber accedido al Sistema con una tarjeta de viaje que valida su ingreso, y que puede o no estar asociada a su DNI

Concedente - Es el Estado de la República del Perú, que actúa representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Concesión - Es la relación jurídica de Derecho Público que se establece entre el Concedente y el Concesionario a partir de la Fecha de Suscripción del Contrato de Concesión, mediante la cual el Concedente otorga al Concesionario el derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma

<del>Eliminado que le resultan</del>
<del>Eliminado.</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Eliminado ¶</del>
<del>Capacidad procesal -¶</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita, Subrayado</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Eliminado: Caso fortuito ¶</del>
<del>Eliminado: Fuerza mayor ¶</del>
<del>Eliminado: Capacidad jurídica -¶</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Eliminado: la</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita</del>
<del>Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial</del>
<del>Eliminado a</del>

**Concesionario** - GYM FERROVIAS S.A que se encargará del diseño, financiamiento, construcción y equipamiento de las Inversiones y Explotación del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau – San Juan de Lungancho

**Contrato de Concesión** - Es el Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau – San Juan de Lungancho celebrado entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC y GYM FERROVIAS S.A

CPDC - Código de Protección y Defensa del Consumidor aprobado mediante Ley N° 29571

**Derechos Disponibles** - Son aquellos cuya titularidad corresponde únicamente a los particulares, pudiendo disponerlos libremente, porque tienen un contenido estrictamente patrimonial, económico, es decir, lo que son susceptibles de ser valorados económicamente, quedando afuera aquellos regulados por normas de orden público.

**Explotación** - Es la prestación del Servicio por parte del Concesionario, la misma que se inicia con la Puesta en Operación Comercial del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau – San Juan de Lungancho.

**INDECOPI** - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual creado en 1992, mediante el Decreto Ley No 25868 y que tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores

**Legítimo interés** - Cliente usuario o tercero legitimado para ejercer sus derechos frente a algún hecho

**Leyes y Disposiciones Aplicables** - Es el conjunto de disposiciones legales peruanas de carácter general que regulan el Contrato de Concesión y sus efectos, y que están citadas en el ítem 1.2 del presente Reglamento.

**LPAG** - Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

**OSITRAN** - Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público, de acuerdo a lo que dispone la Ley N° 26917, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 23 de enero de 1998

**Reclamo** - Se entiende por reclamo a la solicitud que presenta cualquier Cliente usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés, particular, vinculado al servicio prestado por GYM FERROVIAS S.A, acorde a lo indicado en el ítem IV.1 del presente Reglamento.

**Reglamento** - Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM Ferrovias S.A.

Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente Anal, 11 pto	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado Tramo 1	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado. Fuerza mayor	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato	[7]
Eliminado Incluyen la Constit	[8]
Con formato	[9]
Con formato	[10]
Con formato	[11]
Con formato	[12]
Con formato	[13]
Con formato	[14]
Eliminado Usuario	
Eliminado según se detalla en el	
Eliminado, derivado de la Expt	[15]
Con formato	[16]
Con formato	[17]

**Reglamento OSITRAN.**- Entiéndase por el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN.

**Servicio.**- Es el servicio público de transporte ferroviario urbano de pasajeros y los servicios conexos directamente vinculados al transporte de pasajeros que el Concesionario prestará en virtud del Contrato de Concesión y de conformidad con las Leyes y Disposiciones Aplicables

**Sistema** - Sistema Eléctrico de Transporte masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau-San Juan de Lunguicho.

**Tarifa** - Contraprestación económica que se cobra al Cliente usuario por la prestación del Servicio, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, la recaudación la realizará el Concesionario a cuenta del Concedente, por lo que no se considera como ingreso del Concesionario

**Tribunal** - Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN encargado de resolver los Reclamos en segunda y última instancia administrativa, siendo sus resoluciones de carácter obligatorio y constituyen precedente vinculante en materia administrativa, cuando así lo establezca la resolución de manera expresa

Todo término que no se encuentre definido en el presente Reglamento tendrá el significado que se le atribuya en el Reglamento OSITRAN y en el Contrato de Concesión

### III DEL SUJETO DEL RECLAMO

#### III.1 Sujetos que intervienen en calidad de parte

Se entenderá como sujeto del Reclamo, al Cliente usuario, con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un Reclamo ante GYM FERROVIAS S A, sobre cualquiera de las materias contenidas en el ítem IV.1 del presente Reglamento

También podrán participar en los procedimientos, en calidad de partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por la prestación del Servicio de GYM FERROVIAS S A, que posean un interés legítimo o un interés de incidencia colectiva en el procedimiento, a condición de que demuestren la existencia de dichos intereses y la realidad de la afectación y, en el caso de involucrarse intereses colectivos, la debida representatividad del tercero administrado para actuar en defensa de tales intereses

También podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los Clientes usuarios que le otorguen poder para ello, siempre que se trate de afectaciones en la prestación del Servicio que brinda GYM FERROVIAS S A

Se excluye del ámbito del presente Reglamento todo lo concerniente a las controversias que surjan entre entidades prestadoras, las cuales serán resueltas conforme al Reglamento OSITRAN

Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: Usuario
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Eliminado: sin incluir los impuestos que resulten aplicables
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: Usuario Es la persona natural que recibe el Servicio brindado por el Concesionario ¶
Eliminado: ¶
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Eliminado: P
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado.
Eliminado: U
Eliminado: r
Eliminado: lo
Eliminado: U
Eliminado los Servicios
Eliminado: a
Eliminado III 2 Capacidad procesal ¶
¶ [18]
Con formato [19]
Con formato [20]

023005

### III.2 Poder general y poder especial

Para la tramitación ordinaria de un Reclamo y para las demás actuaciones que no se encuentren expresamente comprendidas en el párrafo siguiente se requiere poder general, el cual se formalizara mediante carta poder simple

Para desistirse, allanarse, conciliar, transigir y someterse a arbitraje se requiere poder especial formalizado mediante documento privado con firma legalizada ante Notario Publico

### IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

#### IV.1 Materia de los Reclamos

Los Clientes usuarios podran presentar Reclamos en los siguientes casos:

- a) Reclamos relacionados con la facturación
- b) Reclamos relacionados con el cobro de las Tarifas
- c) Reclamos relacionados al condicionamiento de la atención del Reclamo al pago previo de la retribución facturada por GYM FERROVIAS S A
- d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio publico brindado por GYM FERROVIAS S A
- e) Reclamos relacionados con la oportuna prestación del Servicio de GYM FERROVIAS S A
- f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Clientes usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S A
- g) Los Reclamos relacionados con derechos en la información proporcionada por GYM FERROVIAS S A a sus Clientes usuarios respecto de las Tarifas o condiciones del Servicio, o información inexacta
- h) Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad de GYM FERROVIAS S A

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de GYM FERROVIAS S A se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión y demas leyes especificadas en el punto 1.2.

En ningun caso GYM FERROVIAS S A que incluye a cada una y a todas sus empresas filiales, subsidiarias, propietarias y vincularlas en general, incluyendo aseguradoras, así como a sus respectivos funcionarios, empleados, obreros y trabajadores en general, además de agentes, asesores y subcontratistas, asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros que no tengan una relación contractual con GYM FERROVIAS S A para la prestación de servicios objeto del Contrato de Concesión o aquellos terceros no vinculados a GYM FERROVIAS S A y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor

#### IV 2 Inaplicación del Reglamento

Se excluyen del ámbito de aplicación de este Reglamento, los siguientes:

Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Eliminado 3
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: U
Con formato: Párrafo de lista, Numerado + Nivel 1 + Estilo de numeración a, b, c. + Iniciar en 1 + Alineación Izquierda + Alineación 0.63 cm + Sangría 1.27 cm
Eliminado: I
Eliminado: ¶
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: <#>
Con formato: Párrafo de lista, Numerado + Nivel 1 + Estilo de numeración a, b, c. + Iniciar en 1 + Alineación Izquierda + Alineación 0.63 cm + Sangría 1.27 cm
Eliminado: <#>
Eliminado: <#>
Eliminado: a Reclamos relacionados con la facturación [21]
Eliminado: U
Eliminado: de acuerdo con 1 [22]
Eliminado: ¶
Eliminado: e
Con formato [23]
Eliminado: U
Eliminado: defectuosa
Eliminado: f
Con formato [24]
Eliminado: el Código Civil Po [25]
Eliminado: ¶
Con formato [26]
Eliminado
Con formato [27]
Con formato [28]
Con formato [29]
Eliminado: ¶
Eliminado ¶
Eliminado:

a) Los reclamos de Cientes usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPÍ.

b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial

c) Los reclamos o controversias entre Cientes usuarios intermedios o finales, según los términos del Reglamento OSITRAN.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPÍ, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los literales señalados en el párrafo anterior

#### V. ÓRGANOS COMPETENTES PARA RESOLVER LOS RECLAMOS

##### V 1 Instancias

GYM FERROVIAS S A actuará como primera instancia para la atención de Reclamos y también resolverá los recursos de reconsideración.

El Tribunal actuará como segunda instancia para la atención de los recursos de apelación.

##### V 2 Lugares y horarios para presentar Reclamos

Los Reclamos pueden ser presentados a través de:

- La página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe), en el enlace "Atención al Cliente".
- La línea telefónica de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S A, llamando al 0800-11121 (gratis) o al (01)207-4577 (costo de llamada local), de lunes a domingo de 06 00 a 22 00 horas.
- Los libros físicos o virtuales dispuestos en las estaciones y accesibles mediante solicitud verbal expresa al Administrador de la Estación
- La oficina de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S A, ubicada en la Estación Cabitos sito en Av. Aviación / Ovalo Los Cabitos (Higuera) Santiago de Surco, de lunes a viernes de 9 00 a 13 00 horas y de 15 00 a 20 00 horas, y sábados de 9 00 a 13 00 horas.

##### V 4 Difusión del Reglamento

GYM FERROVIAS S A., informará a sus Cientes usuarios mediante senaletica en estaciones, a través de su página web, y de manera verbal si así fuese solicitado, lo siguiente:

a) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de Reclamos y recursos a ser interpuestos.

b) Los requisitos para la presentación de Reclamos, recursos y quejas. Los formularios de presentación de Reclamos, recursos y quejas, aprobados por OSITRAN.

c) Información sobre la oficina de Servicio al Cliente, y número de la línea telefónica de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS, para la recepción y resolución de los

Eliminado c	
Eliminado U	
Con formato	[30]
Con formato	[31]
Eliminado c	
Con formato	[32]
Eliminado U	
Con formato	[33]
Con formato	[34]
Eliminado, que presenten los	[35]
Eliminado en los procedimientos	[36]
Eliminado de	
Eliminado, en caso que los Us	[37]
Con formato	[38]
Con formato	[39]
Con formato	[40]
Eliminado: <#>La oficina de	[41]
Con formato	[42]
Eliminado <#>Los Libros de	[43]
Eliminado: <#>	[44]
Con formato	[45]
Eliminado <#>Alternativa	[46]
Eliminado ¶	[47]
Con formato	[48]
Eliminado: <#>	[49]
Eliminado, ¶	
Con formato	[49]
Eliminado Adicionalmente ¶	[50]
Eliminado ¶	
Eliminado: V 3 Dependencia	[51]
Con formato	[52]
Eliminado verbalmente, a trav	[53]
Eliminado: <#> ¶	[54]
Con formato	[55]
Eliminado El procedimiento	[56]
Con formato	[57]
Eliminado b)	
Con formato	[58]
Eliminado, ¶	
Eliminado ¶	
Con formato	[59]
Eliminado: La relación de los r	[60]
Con formato	[61]
Eliminado: que pueden prese	[62]

Reclamos y recursos presentados por los Cientes usuarios, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en GYM FERROVIAS S A así como de los órganos vinculados a la resolución del procedimiento

- d) El plazo máximo para la presentación del Reclamo,
- e) La presentación del Reclamo o recurso impugnatorio es gratuito, de conformidad con lo dispuesto en el punto VIII.1 del presente Reglamento,

## VI DE LA INTERPOSICIÓN DE LOS RECLAMOS

### VI.1 Forma de interponer Reclamos

La presentación de Reclamos debe realizarse a través de los canales indicados en el ítem V 2 y mediante el Formato 1 el mismo que es parte integrante del presente Reglamento,

### VI.2 Requisitos para interponer Reclamos

Los requisitos para la presentación de los Reclamos son los siguientes

- a. La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el Reclamo,
- b. Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para realizar notificaciones incluyendo correo electrónico,
- c. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, no obstante de encontrarse en los supuestos indicados en el presente literal, se deberá considerar el reclamante cumplir con lo indicado en el ítem 3 del presente Reglamento,
- d. Pretensión de acuerdo a lo indicado en el punto IV 1, del presente Reglamento
- e. Ofrecimiento de pruebas del reclamo si las hubiera,
- f. Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital,

Para el caso de los Reclamos vía telefónica, y/o por web se exceptúa el literal f) y para el cumplimiento del literal c) se otorga un plazo de dos (2) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el Reclamo en caso de incumplimiento en la subsanación de este requisito,

## VII. DEL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS

### VII.1 Recepción de los Reclamos, subsanación de errores y admisión a trámite

Una vez que se haya verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en el ítem anterior, se denvará el Reclamo a la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S A , consignando fecha y hora de recepción y número de trámite

No obstante ello, GYM FERROVIAS S A , dentro de los dos (2) días hábiles de recibido el Reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido, conforme lo establece el ítem VII 4 del presente Reglamento

En aquellos casos en que dichos Reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados en el ítem VI 2 no será considerado un reclamo como tal sino como sugerencias que deberán ser anotadas y se devolverá el(los) documento(s) en caso

Eliminado. U	
Movido (inserción) [6]	[65]
Eliminado: <#>d) La relación	[63]
Eliminado e)	
Con formato	[64]
Eliminado: a presentación	[64]
Con formato	[68]
Subido [6] e) El plazo máximo	[69]
Eliminado: Los Reclamos pue	[67]
Con formato	[70]
Con formato	[71]
Con formato	[72]
Eliminado: ¶	
Eliminado: de acuerdo al For	[73]
Con formato	[74]
Con formato	[75]
Movido (Inserción) [5]	[76]
Eliminado d Nombre y domici	[77]
Eliminado c	
Con formato	[78]
Eliminado: y de acuerdo con €	[79]
Eliminado	
Eliminado:	
Eliminado ¶	[80]
Movido (inserción) [1]	[81]
Subido [5] d Nombre y domici	[82]
Eliminado. ado	
Eliminado e Pretensión de f	[83]
Eliminado: f Fundamentos de	[84]
Eliminado g	
Eliminado Las pruebas que	[85]
Eliminado h	
Eliminado. Lugar, fecha y	
Eliminado Fecha ¶	[86]
Eliminado. ¶	
Subido [1] i Copia simple def	[87]
Eliminado h	
Con formato	[88]
Eliminado: i	
Eliminado	
Con formato	[89]
Eliminado: Cuando interponga	[90]
Eliminado. ¶	
Con formato	[91]
Con formato	[92]
Eliminado: En aquellos casos	[93]

corresponda o se procederá a archivarlo, sin asignarle número de trámite, dado que dicho documento no corresponderá ser resuelto bajo la aplicación del presente Reglamento

#### VII.2 Plazo para interponer los reclamos

Los Reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de ocumdo el hecho, o de conocido éste, para los casos en los que el Cliente usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia

De conformidad con el artículo 41° del Reglamento OSITRAN, aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente deberán realizarse conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal

#### VII 3 Notificaciones

Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:

a) Correo electrónico Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado siempre que la dirección este claramente identificada y dicho pedido haya sido aceptado por cliente de manera escrita o verbal.

b) Vía telefónica La notificación se efectuará al número indicado por el Cliente usuario en su Reclamo, quedando como constancia la grabación que se realice al Cliente usuario al notificarle su Resolución.

c) Personal La notificación podrá realizarse en el domicilio procesal que el Cliente usuario señale por escrito durante el ingreso del Reclamo y que garantice la recepción de la. En caso que por cualquier motivo no se hubiere podido entregar la notificación, el notificador dejará constancia de este hecho y señalará la fecha y hora de una segunda visita, oportunidad en que se entregará la notificación personalmente o bajo la puerta, dejándose constancia de ello, de la descripción del inmueble, y los datos del notificador

#### VII 4 Verificación de requisitos

Sin perjuicio de lo establecido en el ítem VII 1 del presente Reglamento, la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S A, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el Reclamo, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el ítem VI 2 del presente Reglamento

Si el Cliente usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos señalados en el ítem VI 2, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S A, tendrá por no presentado el Reclamo, esta decisión puede ser objeto de Queja por parte del Cliente Usuario. GYM FERROVIAS S A devolverá a solicitud del Cliente usuario, de ser el caso, los documentos que presentó. La custodia de los documentos será de un máximo de 60 días hábiles, contados a partir del vencimiento del plazo de subsanación.

Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado para los casos q	[94]
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado dentro	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Sin Resaltar	
Eliminado del	
Con formato	[95]
Eliminado a partir de la expedición del acto que se notifique	
Eliminado	
Movido (Inserción) [2]	
Eliminado	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado corste por escrito	
Eliminado	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado U uario en su Ra	[96]
Eliminado	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado las partes	[97]
Eliminado	
Subido [2] • Correo electrónico Las notificaciones también podrán efectuarse mediante correo electrónico a solicitud del interesado siempre que la dirección este claramente	[98]
Eliminado f	[99]
Con formato	[100]
Con formato	[101]
Eliminado U uario reclama	[102]
Eliminado el Reclamo y G	[103]
Eliminado al	
Eliminado: U	
Eliminado.	
Con formato	[104]
Eliminado Esta decisión pua	[105]

## VII.5 Conciliación

GYM FERROVIAS S.A. o el Cliente usuario podrán conciliar extrajudicialmente sobre Derechos Disponibles. Iniciada la conciliación extrajudicial, el procedimiento de reclamo se suspenderá por diez (10) días hábiles. En todos los casos en los que se llegue o no a un acuerdo con el Cliente usuario, el Centro de Conciliación levantará un acta suscrita por las partes.

En caso de no llegar a un acuerdo con el Cliente usuario, se levantará un acta sin acuerdo de partes y se proseguirá con el procedimiento y emisión del pronunciamiento correspondiente.

## VII.6 Audiencia de Informe Oral

El Cliente usuario podrá solicitar audiencia para informe oral al momento de interponer su escrito de Reclamo.

GYM FERROVIAS S.A. notificará de su decisión debidamente motivada de conceder o no el informe oral, siendo dicha resolución inapelable. La citación para la audiencia oral deberá ser notificada al Cliente usuario, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la audiencia se le concederá al Cliente usuario un máximo de veinte (20) minutos para exponer los puntos más relevantes de su Reclamo y para responder las preguntas que surgieran de su exposición. Este acto tiene carácter de público y podrá ser grabado, celebrándose a la hora señalada en la notificación.

## VII.7 Declaración de improcedencia de los Reclamos

GYM FERROVIAS S.A. podrá declarar la improcedencia de un Reclamo, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- Cuando el reclamante carezca de capacidad jurídica.
- Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma.
- Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.
- Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el ítem VII.2 del presente Reglamento.
- Cuando el objeto del reclamo interpuesto no se encuentre entre los supuestos contenidos en el ítem IV.1 del presente Reglamento.

## VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos

GYM FERROVIAS S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente.

En los demás casos, los reclamos serán resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los Clientes usuarios hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos

Eliminado: ¶	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato	[106]
Eliminado: G	
Con formato	[107]
Eliminado: podrá ofrecer una	[108]
Con formato	[109]
Eliminado: derechos Od	[110]
Eliminado: ¶	[111]
Con formato	[112]
Eliminado: plazo en el que	[113]
Con formato	[114]
Eliminado: U	
Eliminado: se levantará un ac	
Con formato	[115]
Eliminado: donde constará	[116]
Con formato	[117]
Eliminado: ¶	[118]
Con formato	[119]
Con formato	[120]
Eliminado: Definir hasta que	[121]
Con formato	[122]
Eliminado: U uano podrá sc	[123]
Eliminado: c	
Con formato	[124]
Eliminado: U	
Eliminado: A gencia se le	[125]
Con formato	[126]
Con formato	[127]
Eliminado: l	
Eliminado: interés legítimo	
Eliminado: ,	
Con formato	[128]
Eliminado: ,	
Con formato	[129]
Con formato	[130]
Eliminado: ,	
Con formato	[131]
Con formato	[132]
Con formato	[133]
Con formato	[134]
Eliminado: U	

señalados en el ítem VI 2 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el ítem VII 4 del presente Reglamento)

No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos

Si dentro del plazo correspondiente, GYM FERROVIAS S.A. no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, en tal caso nos será de aplicación el numeral VII 16 del presente Reglamento.

#### VII 9 Recurso de reconsideración

Contra lo resuelto por GYM FERROVIAS S.A., el Cliente usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre, para lo cual podrá utilizar los canales definidos en el punto VI 1 del presente Reglamento.

El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. y deberá sustentarse en nueva prueba el mismo que debe ser adjunto al Formato 2, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el Cliente usuario interponga el recurso de apelación correspondiente

#### VII.10 Plazo máximo para resolver los Recursos de Reconsideración

GYM FERROVIAS S.A. deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite

En caso GYM FERROVIAS S.A. omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, en tal caso nos será de aplicación el numeral VII 16 del presente Reglamento.

#### VII.11 Recurso de apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas, cuando se trate de cuestiones de puro derecho, se sustente en una nulidad, o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente GYM FERROVIAS S.A., en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI 2 del presente Reglamento y en el Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

#### VII 12 Elevación del expediente de apelación

Eliminado: pudiendo el Cliente o Usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes agregar lo del VII 16 ¶
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Resaltar
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: U
Eliminado: el Formato 2 del presente documento o, alternativamente los medios telefónicos o electrónicos mencionados en el numeral VI 1 del presente Reglamento
Eliminado: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre
Eliminado
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: U
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: se
Eliminado: se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante pudiendo el Cliente usuario agregar lo del VII 16 ¶ aplicará el silencio administrativo positivo ¶
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Resaltar
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato [135]
Con formato [136]
Eliminado: la
Eliminado: el cual podrá preq [137]
Eliminado: y
Eliminado: 1
Con formato [138]
Eliminado.
Con formato [139]
Con formato [140]
Con formato [141]

En caso el Cliente usuano presente un recurso de apelación, GYM FERROVIAS S A deberá elevar el expediente, debidamente foliado, al Tribunal de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación.

GYM FERROVIAS S A presentará sus descargos ante el Tribunal de OSITRAN durante los quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de recibido el expediente elevado ante la instancia del OSITRAN.

#### **VII.13 Requisitos de admisibilidad y procedencia de los medios impugnatorios**

Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes.

- a) Que sea debidamente interpuesto y fundamentado ya sea en el caso de la Reconsideración, de acuerdo con los ítems VII 9 y VII 10, y en el caso de la Apelación de acuerdo con los ítems VII 11 y VII 12 del presente Reglamento
- b) Que se dirijan al órgano que expidió el acta que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal.
- c) Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.

La ausencia de alguno de los requisitos antes señalados, dará lugar a que se declare la improcedencia del recurso impugnatorio.

#### **VII.14 Fundamentación de las resoluciones**

GYM FERROVIAS S A emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

#### **VII.15 Aclaración y corrección de Resoluciones**

##### **VII 15 1 Aclaración de resolución**

GYM FERROVIAS no podrá alterar la resolución después de notificada. Sin embargo, antes que la resolución quede firme y cause ejecutoria, de oficio o a pedido de parte puede aclarar algún concepto oscuro o dudoso expresado en la parte decisiva de la resolución o que influya en ella. La aclaración no puede alterar el contenido sustancial de la decisión.

El pedido de aclaración será resuelto sin dar trámite. La resolución que lo rechaza es inimpugnable.

##### **VII 15 2 Corrección de resolución**

Antes que la resolución quede firme y cause ejecutoria, de oficio o a pedido de parte y sin trámite alguno, corregir cualquier error material evidente que contenga. Los errores numéricos y ortográficos pueden corregirse incluso durante la ejecución de la resolución.

Eliminado U	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Eliminado; adjuntando además su pronunciamiento respecto a la apelación	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial	
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita	
Con formato: Fuente, (Predeterminado) Arial	
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial	
Movido (Inserción) [3]	
Subido [3] b Que se dirijan al órgano el acta que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal. ¶ e Que se fundamente debidamente ¶ c Que se recalde nueva prueba en el caso de la reconsideración, ¶ d Que la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas, se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad en el caso de apelación y ¶	
Movido (Inserción) [4]	
Subido [4] a Que se fundamente debidamente ¶	
Eliminado: Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro de los plazos establecidos en el presente Reglamento ¶ ¶ [142]	
Eliminado: "Principio de doble" [143]	
Con formato [144]	
Con formato [145]	
Con formato [146]	
Con formato [147]	
Con formato [148]	
Eliminado: rectificación	
Con formato [149]	
Con formato [150]	
Con formato [151]	
Con formato [152]	
Con formato: Fuente 11 pto	
Con formato [153]	
Con formato [154]	
Con formato [155]	

La resolución que desestima la corrección solicitada es inimpugnable.

#### VII.16 Cumplimiento de las resoluciones

Gym Ferrovias S.A. deberá cumplir con lo dispuesto en sus resoluciones dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haber sido notificadas y, extraordinariamente, no deberá ser superior a quince (15) días hábiles si hay necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al Ciente usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución

Asimismo, GYM FERROVIAS S.A., deberá cumplir con lo dispuesto en la resolución emitida por el OSITRAN en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, salvo que ésta haya fijado su propia fecha de ejecución en función de la naturaleza de la obligación de determine ejecutar

#### VIII. NORMAS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE USUARIO

##### VIII 1 Gratuidad en el Reclamo

El procedimiento de Reclamo es completamente gratuito y su tramitación no podrá encontrarse supeditada a condición alguna

Únicamente los Cientes usuarios o sus representantes debidamente acreditados en el procedimiento y OSITRAN tendrán el derecho a ser informados sobre el estado del Reclamo, en el momento y las veces que lo solicitan

##### JX. SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento OSITRAN, GYM FERROVIAS S.A. tiene la obligación de llevar un registro físico de Reclamos y uno consolidado y actualizado mensualmente en su página web. Ambos registros tendrán carácter público

Los Reclamos se enumerarán de manera correlativa, indicándose su fecha de recepción, el nombre del reclamante y la materia del reclamo. Dicho registro se completará con la fecha y sentido de la resolución emitida

##### JX 1 Conservación de Expedientes

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento OSITRAN, GYM FERROVIAS S.A. deberá conservar los expedientes de reclamos físicos por un periodo mínimo de cuatro (4) años, contados a partir del 1 de enero del año siguiente a aquel en que concluyó el procedimiento. No obstante, para el caso de la conservación de información en página web, será de un año

En caso OSITRAN solicite la remisión de algún expediente de reclamo, GYM FERROVIAS S.A. deberá cumplir con dicho requerimiento dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Color de fuente Negro

Con formato. Fuente 11 pto

Eliminado ¶

¶ Antes de quedar firmes, se podrá solicitar la aclaración de una resolución en algún punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido Asimismo, en cualquier momento del trámite cuando se aprecie un error material o aritmético se podrá solicitar la rectificación de una resolución ¶

[156]

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita

Con formato

[157]

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial

Eliminado h

Eliminado U

Eliminado que emita

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial

Eliminado U

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial

Eliminado por sede o establecimiento dependiente

Eliminado: en línea

Bajado [7] Para el caso de la conservación de información en [158]

Eliminado ¶

Eliminado Para efectos de los reclamos presentados por lo [159]

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita

Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial

Movido (Inserción) [7]

Eliminado. Para el

Eliminado ¶

**X. DEL ARBITRAJE**

Gym FERROVIAS S A y sus Cientes usuarios podran acordar someter todo o parte del Reclamo al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles. La prestacion del Servicio a favor de los Cientes usuarios no puede estar condicionada a la aceptacion del convenio arbitral.

En tal caso y mientras no se desarrolle el reglamento y centro de arbitraje del propio OSITRAN, el procedimiento se llevara a cabo ante cualquier centro de arbitraje legalmente Establecido

La ejecucion de estos laudos se realizara conforme al acuerdo de las partes, a lo que disponga el arbitro y a las leyes de arbitraje vigentes

El sometimiento del Reclamo al arbitraje es excluyente de la via administrativa, en consecuencia, no podran tramitarse conforme al procedimiento regulado en el presente Reglamento, los reclamos sometidos a arbitraje o los asuntos que ya hubieren sido resueltos mediante el mismo

**XI. DISPOSICIONES FINALES**

Primera Disposición : Siempre que no se exprese lo contrario, cuando los plazos se señalen por días, se entiende que éstos son días hábiles, computados conforme a lo dispuesto en el artículo 133° de la LPAG

Segunda Disposición : Para la participación en los procedimientos destinados a la solución de Reclamos de Cientes usuarios materia del presente Reglamento deberán ser interpuestos de conformidad con lo provisto en los artículos 113° y 211° de la LPAG.

Tercera Disposición : GYM FERROVIAS S A cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN

Cuarta Disposición : Los Cientes usuarios del Servicio de GYM FERROVIAS S A, tienen derecho a utilizar los servicios ofrecidos en las instalaciones, conforme a las condiciones de uso que señale GYM FERROVIAS S A, debiendo los Cientes usuarios ceñirse a respetar las normas e instrucciones que regulan el Servicio, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y las Leyes y Disposiciones Aplicables

Quinta Disposición : Se incluyen como parte integrante del presente documento 4 formatos.

**XII. DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS POR DEFECTOS EN LA TRAMITACIÓN**

En cualquier momento, los Cientes usuarios pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de plazo establecido legalmente en el artículo incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva

Eliminado ¶
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado U
Eliminado: Usuanos
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 135° de la LPAG ¶
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado: U
Eliminado: no es obligatoria la interención de abogados
Con formato Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial, Negrita
Con formato: Fuente (Predeterminado) Arial
Con formato [160]
Con formato [161]
Eliminado U
Eliminado U
Con formato Fuente Negrita
Con formato [162]
Eliminado Quinta Disposici [163]
Con formato [164]
Eliminado
Con formato [165]
Eliminado El presente nume [166]
Con formato [167]

La queja se debe presentar conforme a lo dispuesto en el artículo 158° de la LPAG y artículo 63° del Reglamento OSITRAN, pudiendo el Cliente usuario utilizar, a su criterio, el formato N° 4 documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile

Eliminado: s Clientes u
Eliminado. U
Eliminado* suanos respecto de defectos en la tramitación del expediente en primera instancia o en reconsideración, y que sean presentados ante el Tribunal, conforme a los artículos 63° del Reglamento OSITRAN y 158° de la LPAG.
Eliminado U
Eliminado: respectivo
Con formato. Fuente (Predeterminado) Arial
Eliminado Formato 4 adjunto al presente documento
Eliminado. La queja será interpuesta ante el Tribunal quien resolverá por defectos en la tramitación del expediente y, en especial ¶ ¶ a) Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento que se encuentra de cargo de GYM FERROVIAS S A ¶ b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión del recurso de reconsideración y, ¶ c) Cuando se conceda el recurso de reconsideración en contravención a lo dispuesto por las Leyes y Disposiciones Aplicables ¶ ¶ Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente ¶ ¶ Cuando la queja se presente directamente ante GYM FERROVIAS S A y por los supuestos antes mencionados ésta la remitirá de forma directa e inmediata, en los plazos previstos en la LPAG, al Tribunal que actuará conforme a lo establecido en el Reglamento OSITRAN Ser expeditos en el plazo ¶ ¶



**FORMATO 1**

Nro. De Reclamo.

Con formato Fuente Negrita,  
Subrayado

Con formato: Centrado

**FORMULARIO DE RECLAMO**

Datos del Usuario

Tarjeta N° \_\_\_\_\_

<u>Nombres del usuario</u>	
<u>Apellidos del usuario</u>	
<u>Tipo de documento de identidad</u>	DNI   RUC   CE
<u>Número de documento de identidad</u>	
<u>Correo Electrónico (*)</u>	
<u>Número de Teléfono de Casa</u>	
<u>Número de Teléfono Móvil</u>	
<u>Dirección (*) (*)</u>	
<u>Distrito</u>	<u>Provincia</u>

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos.

<u>Nombres del representante</u>	
<u>Apellidos del representante</u>	
<u>Tipo de documento de identidad</u>	DNI   CE
<u>N° del documento de identidad</u>	

Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos del Reclamo

<u>Empresa</u>	<b>Linea 1 Metro de Lima</b>
<u>Servicio</u>	<b>Ferroviano</b>
<u>Fecha de Ocurrencia de los hechos</u>	
<u>Estación de Ocurrencia</u>	
<u>Nro. De Tarjeta</u>	
<u>Código o N° del reclamo</u>	

Introduzco reclamo por los siguientes motivos

------------------

Observaciones ( Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente )  
Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.  
Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

(\*) A través del presente documento DECLARO como válido el correo electrónico consignado y  
AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente reclamo a través al correo  
electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 20° de la LPAG.

(\*\*) Declaro que el domicilio señalado en el presente reclamo es válido para los efectos del presente  
documento.

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha: \_\_\_\_\_

←----- Con formato: Centrado

**FORMATO 2**



**FORMATO DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**

Datos del Usuario

Nro de RECURSO

<u>Nombres del usuario</u>				
<u>Apellidos del usuario</u>				
<u>Tipo de documento de identidad</u>	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> RUC	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>
<u>Número de documento de identidad</u>				
<u>Correo Electrónico (*)</u>				
<u>Número de Teléfono de Casa</u>				
<u>Número de Teléfono Móvil</u>				
<u>Dirección (*) (*)</u>				
<u>Distrito</u>				<u>Provincia</u>

In caso el reclamo fuera presentado por un representante, a completar los siguientes datos.

<u>Nombres del representante</u>				
<u>Apellidos del representante</u>				
<u>Tipo de documento de identidad</u>	<input type="checkbox"/> DNI	<input type="checkbox"/> CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Nº del documento de identidad</u>				

Adjuntar el documento que acredite la representación

Datos de la Reconsideración

<u>Nombre del Contacto</u>				
<u>Teléfono de Contacto</u>				
<u>Email de Contacto (*)</u>				
<u>SERVICIO</u>				<u>Ferrovial</u>
<u>Código o Nº del reclamo relacionado</u>				
<u>Nº Tarjeta del Cliente</u>				
<u>Recurso de Reconsideración contra la Resolución N°</u>				
<u>Fecha de la Resolución</u>				
<u>Fecha de la Notificación de la Resolución</u>				

Precisar las razones para la reconsideración y la solicitud que se realiza. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Observaciones ( Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente )

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

(\*) A través del presente documento DECLARO como válido el correo electrónico consignado y AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente reclamo a través al correo electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 20° de la LPAG.

(\*\*\*) Declaro que el domicilio señalado en el presente reclamo es válido para los efectos del presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha \_\_\_\_\_

----- Con formato: Centrado

**FORMATO 3**



**FORMATO DE RECURSO DE APELACIÓN**

Datos del Usuario,

Nro. De RECURSO,

<u>Nombres del usuario</u>					
<u>Apellidos del usuario</u>					
<u>Tipo de documento de identidad</u>	<u>DNI</u>	<u>RLC</u>	<u>CE</u>		
<u>Numero de documento de identidad</u>					
<u>Correo Eléctronico (*)</u>					
<u>Numero de Telefono de Casa</u>					
<u>Numero de Telefono Móvil</u>					
<u>Dirección (*)</u>					
<u>Distrito</u>				<u>Provincia</u>	

En caso el reclamo fuera presentado por un representante, completar los siguientes datos,

<u>Nombres del representante</u>					
<u>Apellidos del representante</u>					
<u>Tipo de documento de identidad</u>	<u>DNI</u>	<u>CE</u>			
<u>Nº del documento de identidad</u>					

A adjuntar el documento que acredite la representación

Datos de la Apelación

<u>Nombre del Contacto</u>					
<u>Telefono de Contacto</u>					
<u>Correo de Contacto (*)</u>					
<u>Servicio</u>	<b>Ferroviano</b>				
<u>Código o Nº del reclamo relacionado</u>					
<u>Recurso de Apelación contra la Resolución Nro.</u>					
<u>Fecha de la Resolución</u>					
<u>Fecha de la Notificación de la Resolución</u>					

Preparar las razones para la apelación y la solicitud que se realiza. Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta

--

Observaciones ( Si desca puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente )

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

(\*) A través del presente documento DECLARO como válido el correo electrónico consignado y AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente reclamo a través al correo electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 20° de la LPAG.

(\*) Declaro que el domicilio señalado en el presente reclamo es válido para los efectos del presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma

Fecha : \_\_\_\_\_

←--- Con formato: Centrado

**FORMATO 4**



**FORMATO DE QUEJA**

Datos del Usuario.

**QUEJAS**

<u>Nombres del usuario</u>					
<u>Apellidos del usuario</u>					
<u>Tipo de documento de identidad</u>	DNI	RUC	CE		
<u>Numero de documento de identidad</u>					
<u>Correo Electronico (*)</u>					
<u>Numero de telefono de Casa</u>					
<u>Numero de Telefono Movil</u>					
<u>Direccion (C/C)</u>					
<u>Distrito</u>		<u>Provincia</u>			

En caso el reclamo fuer presentado por un representante, completar los siguientes datos.

<u>Nombres del representante</u>					
<u>Apellidos del representante</u>					
<u>Tipo de documento de identidad</u>	DNI	CI			
<u>Nº del documento de identidad</u>					

Ajuntar el documento que acredite la representacion

Datos de la Queja

<u>Empresa</u>	Linea 1 Metro de Lima
<u>Servicio</u>	Ferroviano
<u>Tarjeta del Cliente N°</u>	
<u>Código o N° del reclamo relacionado</u>	

Interpongo Queja por la trasgresion de las normas de procedimiento, cometida en mi reclamo.

Marcar con un aspa (X) la trasgresion que corresponde a su caso

<input type="checkbox"/>	<u>No permitir la presentacion del reclamo, recurso de apelación/ recurso de reconsideración, o por</u>
<input type="checkbox"/>	<u>No contestación oportuna del reclamo, recurso de reconsideración</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Suspension del servicio a pesar de tener reclamo en trámite</u>
<input type="checkbox"/>	<u>No llevar la apelación, No elevar la queja</u>
<input type="checkbox"/>	<u>Incumplimiento de la resolución</u>

Señalar N° y fecha de la resolución que no se cumple
Otros defectos de tramitación (señalar en qué consisten)
-
-
-

Observaciones ( Si desea puede manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente )  
 Asimismo, de ser el caso, indicar la documentación adicional que presenta.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

**(\*) A través del presente documento DECLARO como válido el correo electrónico consignado y AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente reclamo a través al correo electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 20° de la LPAG.**

**(\*\*\*) Declaro que el domicilio señalado en el presente reclamo es válido para los efectos del presente documento.**

\_\_\_\_\_  
 Firma

Fecha: \_\_\_\_\_

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente:  
 (Predeterminado) Arial, Negrita,  
 Subrayado