



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 001-2018-GAU-OSITRAN

Lima, 08 de junio de 2018

Vistos:

Las Cartas GYMF-2018-0739 de fecha 26 de abril de 2018 y GYMF-2018-0933 de fecha 29 de mayo de 2018, mediante las cuales la empresa concesionaria GYM Ferrovías S.A solicita modificar su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.

Considerando:

Que, el artículo 3.1 de la Ley Nº 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que OSITRAN tiene como misión regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando de forma imparcial y objetiva los intereses del estado, de los inversionistas y de los usuarios a fin de garantizar la eficiencia en la explotación de la infraestructura bajo su ámbito;

Que, la Ley Nº 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que los organismos reguladores ejercen, dentro del ámbito de su competencia, la función de solución de controversias y la función de solución de reclamos de los usuarios de los servicios que regulan;

Que, mediante Ley Nº 29754, se dispone que OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del sistema eléctrico de transporte masivo de Lima y Callao;

Que, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 044-2006-PCM, la entidad se encuentra facultada para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre entidades prestadoras y entre éstas y los usuarios;

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

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 027-2012-CD-OSITRAN del 19 de julio de 2012, se aprobó el proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa concesionaria GYM S.A, el cual fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 008-2015-CD-OSITRAN de fecha 18 de febrero de 2015;

Que, el 26 de abril de 2018 y 29 de mayo de 2018, mediante los documentos de vistos, GYM FERROVIAS S.A. remitió a OSITRAN el proyecto de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, a fin de solicitar la aprobación del mismo;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN (ROF), aprobado mediante Decreto Supremo Nº 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea encargado de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, así como de promover políticas, procesos y





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigido a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones normativas y contractuales sobre la materia, según corresponda;

Que, asimismo, el artículo 46 del ROF, establece que es función de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN emitir opinión respecto de las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las entidades prestadoras conforme a la normativa sobre la materia, en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y otros órganos de OSITRAN, según corresponda;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Aprobar la difusión del Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por GYM FERROVÍAS S.A.

ARTÍCULO 2º.- Autorizar la publicación de la presente resolución en el diario oficial "El Peruano" y disponer que la misma, así como el contenido del Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por GYM FERROVIAS S.A, sean publicados y difundidos en el Portal Institucional de OSITRAN y en el Portal Web de la entidad prestadora.

ARTÍCULO 3º.- Otorgar un plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial "El Peruano", para que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones al Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM FERROVÍAS S.A.

ARTÍCULO 4º.- Establecer que los comentarios y/u observaciones a los que se encuentra referido el Artículo 3 de la presente resolución deberán ser remitidos a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN y presentados en las oficinas ubicadas en Calle Los Negocios N° 182, Piso 4, Surquillo, o vía correo electrónico a la dirección: info@ositran.gob.pe.

ARTÍCULO 5º. - Notificar la presente resolución a la entidad prestadora GYM FERROVÍAS S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

ANGELLO TANGHERLINI CASAL
Gerente de Atención al Usuario (e)



Reg. Sal. 21943-GAU-2018

**/Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GyM Ferrovías S.A. aprobado
por Resolución de Consejo Directivo N°(*)-201(*)-CD-OSITRAN del (*)**

I. TITULO PRELIMINAR

I.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, y tiene con la finalidad posibilitar la solución de los reclamos presentados por los Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau-San Juan de Lurigancho.

I.2 Base Legal

La tramitación de los Reclamos que se presenten ante el Concesionario 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) Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN.
- c) 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.
- d) Decreto Supremo N° 006-2017-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante (TUO de la LPAG).
- e) Ley N° 27332 – Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus normas complementarias, modificatorias y 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) Ley N° 26271- Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano del país.
- j) Constitución Política del Perú.
- k) Demás documentos que emita el Concesionario relacionados con la prestación del Servicio.

I.3 Principios aplicables

Los procedimientos de atención de reclamos se regirán por los principios del procedimiento administrativo, contenido en el Artículo IV del TUO 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.
6. Primacía de la realidad.
7. Responsabilidad.
8. Eliminación de exigencias costosas.
9. Transparencia.

Es responsabilidad del Concesionario y OSITRAN velar por el cumplimiento de estos principios. Supletoriamente se regirá por todos aquellos principios contenidos en otras leyes y disposiciones aplicables, de acuerdo a los dispositivos legales citados en el punto I.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 el Concesionario, 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 Concesionario 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.

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.

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 Lurigancho, quien delega la facultad de atender y resolver los reclamos del presente Reglamento a la Gerencia de Relaciones Institucionales y Servicio de Atención al Cliente¹.

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 Lurigancho 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 Lurigancho.

Gerencia de Relaciones Institucionales y Servicio de Atención al Cliente de Línea 1.- Área que ha recibido el encargo por parte del Concesionario, para la atención y resolución de los reclamos de sus Usuarios².

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.

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 I.2. del presente Reglamento; así como aquellas leyes y disposiciones que versen sobre el servicio prestado por el Concesionario.

TUO de la LPAG.- Texto Único Ordenado de la 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.

¹ Encargo realizado de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 8.1 del Contrato de Concesión.

² Encargo realizado de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 8.1 del Contrato de Concesión.

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

Reglamento.- Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Concesionario.

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 Lurigancho.

Tarifa.- Contraprestación económica que se cobra al 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.

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 le valida su ingreso, y que puede o no estar asociada a su DNI. Así mismo, se considerará Usuario a las personas que tienen el derecho a pases libres y a pases diferenciados, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 26271.

III. DEL SUJETO DEL RECLAMO

III.1 Sujetos que intervienen en calidad de parte

Se entenderá como sujeto del Reclamo al Usuario, con capacidad jurídica y legítimo interés, que interpone un Reclamo ante el Concesionario, 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 del Concesionario, 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 lo podrán ser las asociaciones o gremios de consumidores en representación de sus asociados o agremiados o de los Usuarios que le otorguen poder para ello, siempre que se trate de afectaciones en la prestación del Servicio que brinda el Concesionario.

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

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 formalizará 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 fedatario del OSITRAN o ante Notario Público.

IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

IV.1 Materia de los Reclamos

Los Usuarios podrán 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 el Concesionario
- d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.
- e) Reclamos relacionados con la oportuna prestación del Servicio del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.
- f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario
- g) Los Reclamos relacionados con derechos en la información proporcionada por el Concesionario a sus 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 del Concesionario.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte del Concesionario se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión y demás leyes especificadas en el punto I.2.

En ningún caso el Concesionario asumirá responsabilidad por actos propios de la víctima, actos de terceros que no tengan una relación contractual con el Concesionario para la prestación de servicios objeto del Contrato de Concesión o aquellos terceros no vinculados al Concesionario 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:

- a) Los reclamos de Usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.
- b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial.
- c) Los reclamos o controversias entre 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 INDECOPI, 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

El Concesionario actuará como primera instancia para la atención de Reclamos y también resolverá los recursos de reconsideración.

El Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN 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:

- a) La página web www.lineauno.pe, en el enlace “Atención al Cliente”.
- b) La línea telefónica de Servicio al Cliente del Concesionario, 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.
- c) Los libros físicos o virtuales dispuestos durante el horario de servicio, en las estaciones y accesibles mediante solicitud verbal expresa al Administrador de la Estación.

- d) La oficina de Servicio al Cliente del Concesionario, ubicada en la Estación Cabitos sito en Av. Aviación / Ovalo Los Cabitos (Higuereta) 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.
- e) Correo electrónico dirigido a la dirección electrónica: escribenos@lineauno.pe.

V.3 Dependencia encargada de resolver los Reclamos

La dependencia responsable de conocer y resolver los Reclamos interpuestos por los Usuarios en primera instancia estará a cargo de la Gerencia de Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

Sin perjuicio de lo antes indicado, el Concesionario brindará información y atención directa al usuario a través de su personal en las estaciones de mayor demanda del sistema, además de contar con los respectivos buzones para sugerencias que se encontrarán en las estaciones de mayor demanda.

V.4 Difusión del Reglamento

El Concesionario, informará a sus Usuarios mediante señalética en estaciones (de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD/OSITRAN), 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) La relación de los medios probatorios que puedan actuarse para la solución de los Reclamos.
- d) Información sobre la oficina de Servicio al Cliente y número de la línea telefónica de Servicio al Cliente del Concesionario para la recepción y resolución de los Reclamos y recursos presentados por los Usuarios, conforme al procedimiento interno que se lleva a cabo en el Concesionario así como de los órganos vinculados a la resolución del procedimiento.
- e) El plazo máximo para la presentación del Reclamo.
- f) La presentación del Reclamo o recurso impugnatorio es gratuito, de conformidad con lo dispuesto en el punto VIII.1 del presente Reglamento.
- g) La obligación de los Usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del Reclamo al momento de la interposición del mismo.

Asimismo, el Reglamento podrá ser revisado en los lugares que se indican en el Numeral V.2.

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 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 y domicilio del reclamado;
- c. Nombre completo del reclamante, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio para realizar notificaciones, incluyendo correo electrónico, como canal optativo;
- d. 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 III.2. del presente Reglamento.
- e. Pretensión de acuerdo a lo indicado en el punto IV.1. del presente Reglamento.
- f. Fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- g. Ofrecimiento de pruebas del reclamo si las hubiera
- h. 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 h) y para el cumplimiento del literal d) 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.

Para el caso de Reclamos vía correo electrónico, en caso inicialmente fueran considerados como sugerencias, bastará que el usuario indique frente a la respuesta que lo califica como tal, que desea que su correo electrónico sea tramitado como un Reclamo, para que el Concesionario. le dé el trámite correspondiente.

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 derivará el Reclamo a Gerencia de Relaciones Institucionales y Servicio de Atención al Usuario, conforme al numeral V.3, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

No obstante ello, el Concesionario, 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 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 ocurrido el hecho, o de conocido éste para los casos en los que el 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 esté claramente identificada y dicho pedido haya sido aceptado por el Usuario de manera escrita.
- b) Vía telefónica: La notificación por vía telefónica se realizará a solicitud del interesado siempre que el teléfono esté claramente señalado y dicho pedido haya sido aceptado por el usuario de manera escrita.
- c) Personal: La notificación podrá realizarse en el domicilio procesal que el Usuario señale por escrito durante el ingreso del Reclamo y que garantice la recepción de la misma. 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, el Concesionario acorde a lo indicado en el numeral V.3 del Reglamento, 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 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, el Concesionario tendrá por no presentado el Reclamo declarándolo inadmisibles, esta decisión puede ser objeto de Queja por parte del Usuario. El Concesionario devolverá a solicitud del 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.

Las resoluciones que emita el Concesionario deberán ser suscritas por los representantes legales correspondientes, acorde a lo indicado en el numeral V.3.

VII.5 Conciliación

El Concesionario o el 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 Usuario, el Centro de Conciliación levantará un acta suscrita por las partes.

Dicho acuerdo será revisado por el Tribunal en la sesión inmediata, con el fin que se verifique si es que está arreglado a derecho y si versa sobre derechos disponibles.

En caso de no llegar a un acuerdo con el 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 Usuario podrá solicitar audiencia para informe oral al momento de interponer su escrito de Reclamo.

El Concesionario 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 Usuario, con una antelación no menor a tres (3) días hábiles a su realización.

En la audiencia se le concederá al 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

El Concesionario podrá declarar la improcedencia de un Reclamo, poniendo fin al proceso, en los siguientes casos:

- a. Cuando el reclamante carezca de interés legítimo;
- b. Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;
- c. Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto. De corresponder, se aplicará lo establecido en el literal 3 del Artículo 75° de la Ley de Procedimiento Administrativo General.
- e. Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el ítem VII.2 del presente Reglamento.
- f. 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

El Concesionario resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

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 Usuarios hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos 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, el Concesionario 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 el Concesionario, el 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 Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima y deberá sustentarse en nueva prueba, la misma que, en caso presentarse en forma escrita, debe ser adjunta al Formato 2, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

Este recurso es opcional y su no interposición no impide que el Usuario interponga el recurso de apelación correspondiente.

VII.10 Plazo máximo para resolver los Recursos de Reconsideración

El Concesionario 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 el Concesionario 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 la Gerencia de Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima 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 Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto VI.1. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

VII.12 Elevación del expediente de apelación.

En caso el Usuario presente un recurso de apelación, el Concesionario deberá elevar el expediente, debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la fecha de su presentación.

El Concesionario presentará sus descargos ante el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en el mismo acto que eleva el expediente 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 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

El Concesionario emitirá sus decisiones mediante resoluciones debidamente fundamentadas.

VII.15 Aclaración y corrección de Resoluciones

VII.15.1 Aclaración de resolución

El Concesionario 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 punto donde pueda existir duda en su interpretación o contenido expresado en la parte decisoria

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 o aritmético evidente que contenga. Los errores numéricos y ortográficos pueden corregirse incluso durante la ejecución de la resolución.

La resolución que desestima la corrección solicitada es inimpugnable.

VII.16 Cumplimiento de las resoluciones

El Concesionario 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 Usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución.

Asimismo, el Concesionario, 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 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 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 soliciten.

IX. SOBRE EL REGISTRO DE LOS RECLAMOS

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento OSITRAN, el Concesionario 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.

Para efectos de los reclamos presentados por los Usuarios de la Concesión, el registro estará constituido por los Libros de Reclamaciones, disponibles en cada una de las estaciones, así como por el Registro Virtual de Reclamos del Concesionario, disponible en su página web.

IX.1 Conservación de Expedientes

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento OSITRAN, el Concesionario deberá conservar los expedientes de reclamos físicos por un período 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, el Concesionario deberá cumplir con dicho requerimiento dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

X. DEL ARBITRAJE

El Concesionario y sus Usuarios podrán acordar someter todo o parte del Reclamo al arbitraje, siempre que se trate de derechos disponibles. La prestación del Servicio a favor de los Usuarios no puede estar condicionada a la aceptación del convenio arbitral.

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

La ejecución de estos laudos se realizará conforme al acuerdo de las partes, a lo que disponga el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes.

El sometimiento del Reclamo al arbitraje es excluyente de la vía administrativa, en consecuencia, no podrán 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 142° del TUO de la LPAG.

A los términos establecidos en el presente Reglamento se agregará el término de la distancia conforme lo dispuesto por el artículo 144° del TUO de la LPAG.

Segunda Disposición.- Para la participación en los procedimientos destinados a la solución de Reclamos de Usuarios materia del presente Reglamento no es obligatoria la intervención de abogados.

Tercera Disposición.- El Concesionario cuenta con la facultad de modificar el presente Reglamento, debiendo previamente contar con la aprobación del OSITRAN.

Cuarta Disposición.- Los Usuarios del Servicio del Concesionario tienen derecho a utilizar los servicios ofrecidos en las instalaciones, conforme a las condiciones de uso que señale el

Concesionario, debiendo los 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.

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

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

La queja se debe presentar conforme a lo dispuesto en el artículo 167° del TUO de la LPAG y artículo 63° del Reglamento OSITRAN pudiendo el Usuario utilizar, a su criterio, el formato respectivo.

La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile.