



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Firmado por:  
ARRESCURRENAGA  
SANTIS TEBAN  
Angela FIR: 10177609  
hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 04/04/2022  
17:52:34 -0500

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 0002-2022-GAU-OSITRAN

Lima, 4 de abril de 2022

### VISTO:

La carta N° LINEA1-2022-0766 de fecha de recepción 24 de marzo de 2022, presentada por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., a través de la cual solicita la aprobación del proyecto de modificación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios"; y,

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y sus modificatorias, establece que el 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, mediante Ley N° 29754, se dispone que el 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, los literales e) y f) del numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y sus modificatorias, 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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 37° del Reglamento General de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM, y sus modificatorias, el OSITRAN se encuentra facultado para resolver en la vía administrativa, las controversias y reclamos que surjan entre las Entidades Prestadoras y entre éstas y los usuarios;

Que, el artículo 12° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, dispone que las Entidades Prestadoras deben contar con un Reglamento de Atención de Reclamos propio, habiéndose establecido en dicha norma el contenido mínimo del referido Reglamento;

Que, el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, 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;

Que, mediante Carta N° LINEA1-2021-0820, la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. solicitó la aprobación del proyecto de modificación de su "Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios";

Visado por: TAVARA VASQUEZ  
Angela Esther FIR: 43611645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 04/04/2022 17:38:41 -0500

Visado por: LOLAY HUAMANYAURI  
Ingrid Vanessa FAU: 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 04/04/2022 16:27:47 -0500

Visado por: CHAVEZ MONTOYA Carla  
Gabriela FAU: 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 04/04/2022 16:22:05 -0500



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

Que, a través de los Memorandos N° 647-2021-GAU-OSITRAN y 648-2021-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Asesoría Jurídica, respectivamente, la revisión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios remitido por la referida entidad prestadora, a efectos de que dichas Gerencias remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes;

Que, en atención a ello, mediante los Memorandos N°446-2021-GAJ-OSITRAN y 3087-2021-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remitieron sus comentarios al proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios” presentado por Tren Urbano de Lima S.A., respectivamente;

Que, mediante Oficios N° 765-2021-GAU-OSITRAN, 866-2021-GAU-OSITRAN, 140-2022-GAU-OSITRAN y 205-2022-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de modificación de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta N° LINEA1-2022-0766, la Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión actualizada del mencionado proyecto;

Que, en virtud del principio de transparencia que rige el accionar del OSITRAN y en mérito a la solicitud de aprobación presentada por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., corresponde disponer que el proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios”, sea debidamente publicado, a efectos que los usuarios e interesados puedan presentar sus comentarios y/o sugerencias sobre el contenido del mismo;

Por lo expuesto, y estando a lo dispuesto en (i) el numeral 9.6 del artículo 9° del Reglamento General del OSITRAN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, y (ii) el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1º.-** Aprobar 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 Tren Urbano de Lima S.A., sean difundidos en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora.

**Artículo 2º.-** Otorgar un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el diario oficial “El Peruano”, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias al proyecto de modificación del “Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios” remitido por Tren Urbano de Lima S.A., a través del buzón electrónico: [usuarios@ositran.gob.pe](mailto:usuarios@ositran.gob.pe).

**Artículo 3º. -** Notificar la presente resolución a Tren Urbano de Lima S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**  
Gerente de Atención al Usuario (e)

NT: 2022031938

**Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A.  
aprobado por Resolución de Consejo Directivo N°(\*)-202(\*)-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 sus modificatorias, y tiene por finalidad establecer las normas y el procedimiento aplicable para 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 o norma que lo complemente, modifique y/o derogue
- b) Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-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° 004-2019-JUS - Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante (TUO de la LPAG) o norma que lo complemente, modifique, y/o derogue.
- 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 leyes y disposiciones normativas que se encuentren relacionadas con la prestación del Servicio de transporte ferroviario.

### **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**

**Apelación.**- Es un recurso mediante el cual el usuario solicita la revisión de la respuesta al reclamo o el recurso de reconsideración, sin necesidad de presentar nueva prueba, el cual será resuelto por el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.

**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.-** TREN URBANO DE LIMA 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 Servicio al Cliente<sup>1</sup>.

**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 TREN URBANO DE LIMA 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 Servicio al Cliente de Línea 1.-** Área encargada de la atención y resolución de los reclamos de sus Usuarios<sup>2</sup>.

**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 1.2. del

---

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

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

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.

**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.

**Reconsideración.**- Es un recurso mediante el cual, el usuario solicita a la Gerencia de Servicio al Cliente de Línea 1, la revisión de la respuesta de un reclamo, sustentándolo en una nueva prueba.

**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 recibe el servicio brindado por el Concesionario.

### **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 del reclamante, 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 Medios para interponer reclamos**

Los Reclamos pueden ser presentados a través de:



- a) La página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe), en el enlace “Atención al Pasajero”.
- b) El Centro de Atención Telefónica, llamando al 0800-11121 (gratis), en el horario de Lunes a Domingos de 06:00 am a 22:00 pm .
- c) Los libros físicos o virtuales dispuestos, en las estaciones y accesibles mediante solicitud verbal expresa al Agente de la Estación.
- d) La Oficina de Atención al Pasajero 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 21:00 horas, y sábados de 9:00 a 16:00 horas.
- e) Correo electrónico dirigido a la dirección electrónica: [escribenos@lineauno.pe](mailto: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 Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima o cualquier otra dependencia que el Concesionario designe para tales efectos.

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 con 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 Atención 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 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 y número del documento de identidad,
- d. Domicilio legal y domicilio del reclamante para realizar notificaciones, en caso el usuario indique que la notificación sea de manera personal.  
En caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono deberá indicar estos datos.
- e. 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.
- f. Pretensión de acuerdo a lo indicado en el punto IV.1. del presente Reglamento.
- g. Fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;
- h. Ofrecimiento de pruebas del reclamo si las hubiera.
- i. 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 Servicio al Cliente, 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) Personal:** La notificación personal se efectuará en el domicilio señalado por el usuario al momento de la presentación del reclamo o en el que éste indique durante el trámite del procedimiento. En dicho acto, se entregará copia del documento a notificar, señalando la fecha y hora de su realización, así como el nombre y la firma de la persona que recibe la notificación.

La notificación personal se entregará a la persona que deba ser notificada o su representante legal, y de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, el acto podrá efectuarse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el usuario.

En el caso de no encontrar al usuario reclamante u otra persona en el domicilio señalado, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en la que se hará efectiva la siguiente notificación. Si durante la segunda visita tampoco se pudiera entregar directamente la notificación, se procederá con la notificación debajo de la puerta, dejando constancia de ello en un acta.

- b) Correo electrónico:** El usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique. En este caso, se deberá contar con la autorización expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida.

- c) **Vía telefónica:** El usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice al número telefónico que éste haya señalado. En este caso se deberá contar con la autorización expresa del usuario acerca de la modalidad de esta notificación.

El proceso consiste en:

- Se toma contacto vía telefónica con el usuario al número telefónico señalado por éste, informándosele sobre la respuesta del reclamo generado y se consulta si cuenta con disponibilidad de tiempo para proceder con la lectura de la resolución.
- Si el usuario acepta se procede con la lectura.
- En caso no conteste se realiza hasta 2 intentos adicionales en horarios diferentes.
- Si finalmente éste no contesta, se procederá a efectuar la notificación personal.

Las comunicaciones telefónicas que acrediten el acto de notificación serán respaldadas mediante grabaciones, las cuales serán incorporadas en el expediente.

- d) **Por publicación** en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley, en los supuestos establecidos en el artículo 23° del TUO de la LPAG.”

#### **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 o cuando lo manifestado sea incomprensible o ilegible;
- 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

subsano 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 V.2. del presente Reglamento.

El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de 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**

El usuario podrá interponer el recurso de apelación<sup>3</sup> cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

---

<sup>3</sup> Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima se sustente en:

- a. Una diferente interpretación de las pruebas producidas;
- b. Cuando se trate de cuestiones de puro derecho;
- c. Se sustente en una nulidad;
- d. 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 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 V.2. 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 para la interposición de los recursos impugnatorios**

Son requisitos para la interposición de los recursos impugnatorios los siguientes:

- a. Que se interpongan contra los actos definitivos que ponen fin a la instancia y contra los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.
- b. Que señalen la resolución que se impugna.
- c. Que cumplan con los requisitos previstos en el artículo VII.9 para el recurso de reconsideración.
- d. Que cumpla con los requisitos señalados en el artículo VII.11 para el recurso de apelación.
- e. Que se dirijan al órgano que expidió el acto que se impugna, el cual procederá a resolver el recurso de reconsideración o, en el caso del recurso de apelación, elevará lo actuado al superior jerárquico. 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 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 144º 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 146º 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:

- a. los defectos de tramitación y, en especial,
- b. Los que suponga paralización,
- c. Infracción de plazo establecido legalmente,
- d. Incumplimiento de los deberes funcionales u
- e. 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 169º del TUO de la LPAG y artículo 63º del Reglamento OSITRAN pudiendo el Usuario utilizar, a su criterio, el formato respectivo.

En caso el Usuario presente una queja, el Concesionario deberá elevar el expediente, debidamente foliado, al Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN en el plazo de un (01) día hábil siguiente de presentada la queja.

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.

La resolución expedida por el Tribunal no es impugnabile. -