



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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



Firmado por:
ARRESCURRENAGA
SANTIS TEBAN
Angela FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 11/10/2023
09:51:01 -0500

RESOLUCIÓN DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº 001-2023-GAU-OSITRAN

Lima, 11 de octubre de 2023

VISTO:

La carta N° ML2-SPV-CARTA-2023-2440 de fecha de recepción 6 de octubre de 2023, presentada por la Entidad Prestadora Metro de Lima Línea 2 S.A., a través de la cual solicita la aprobación de su proyecto del “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”; 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° ML2-SPV-CARTA-2023-0041, la Entidad Prestadora Metro de Lima Línea 2 S.A. solicitó la aprobación de su proyecto del “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”;

Visado por: LOLAY HUAMANYAURI
Ingrid Vanessa FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 11/10/2023 09:38:43 -0500



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

Visado por: TAVARA VASQUEZ
Angela Esther FIR 43611645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 11/10/2023 09:25:39 -0500



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

Que, a través de los Memorandos N° 086-2023-GAU-OSITRAN y 087-2023-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 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°119-2023-GAJ-OSITRAN y 498-2023-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remitieron sus comentarios al proyecto del “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”, respectivamente;

Que, mediante Oficios N° 241-2023-GAU-OSITRAN, N°298-2023-GAU-OSITRAN, N°403-2023-GAU-OSITRAN, N°498-2023-GAU-OSITRAN, N°531-2023-GAU-OSITRAN, N° 667-2023-GAU-OSITRAN, N° 706-2023-GAU-OSITRAN y N° 765-2023-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas al referido proyecto de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta N° ML2-SPV-CARTA-2023-2440, 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 Metro de Lima Línea 2 S.A., corresponde disponer que el proyecto del “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”, presentado por la Entidad Prestadora 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 del “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao” presentado por Metro de Lima Línea 2 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 del “Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”, a través del buzón electrónico: usuarios@ositran.gob.pe.

Artículo 3º. - Notificar la presente resolución a Metro de Lima Línea 2 S.A.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Firmado por

ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN

Gerente de Atención al Usuario (e)

Gerencia de Atención al Usuario





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Visado por
ANGELA ESTHER TAVARA VÁSQUEZ
Especialista Legal
Gerencia de Atención al Usuario

Visado por
INGRID LOLAY HUAMANYAURI
Especialista Legal
Gerencia de Atención al Usuario

NT: 2023116916



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



**REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE
USUARIOS DE LA LÍNEA 2 Y RAMAL AV. FAUCETT –
AV. GAMBETTA DE LA RED BÁSICA DEL METRO DE
LIMA Y CALLAO**

SOCIEDAD CONCESIONARIA

**METRO DE LIMA
LÍNEA 2**



**Línea 2 y Ramal Av. Faucett - Av. Gambetta De La Red Básica Del
Metro De Lima y Callao**

I. Tabla de contenido

1.	Objetivo del Reglamento	3
2.	Alcance	3
3.	Marco normativo y contractual	3
4.	Definiciones	4
5.	Difusión	7
6.	Canales para presentar Reclamos.....	8
7.	Procedimiento	8
7.1.	Principios Aplicables	8
7.2.	Partes	9
7.3.	Representación Legal: Poderes	9
7.4.	Requisitos para la interposición de Reclamos	9
7.5.	Materias de Reclamo	9
7.6.	Causales de improcedencia	10
7.7.	Reclamo.....	10
7.8.	Recursos Impugnatorios.....	12
7.9.	Recurso de Reconsideración	13
7.10.	Recurso de Apelación	14
7.11.	Medios Probatorios	14
7.12.	Notificación	14
8.	Queja	15
9.	Normas de Protección al Usuario	16
10.	Sobre el registro de los Reclamos	16
11.	Conservación de Expedientes	16
12.	Anexos.....	16

1. Objetivo del Reglamento

El Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao (en adelante, “RARU”) tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir para la atención de los Reclamos presentados por los Usuarios de la Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao, de conformidad con lo establecido 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 N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

2. Alcance

El alcance del RARU queda circunscrito a la Línea 2 y al Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao, lo cual comprende al personal de Metro de Lima Línea 2 S.A. (en adelante, ML2 o el Concesionario, indistintamente) que, en sus diferentes áreas, son competentes para atender los Reclamos. Asimismo, comprende a los Usuarios que presenten sus Reclamos, Solicitudes, Reconsideración y Apelación.

3. Marco normativo y contractual

Para la presentación y trámite de los Reclamos de los Usuarios se aplicará el presente RARU y supletoriamente lo dispuesto por:

- El Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN o norma que lo complemente, modifique y/o derogue (en adelante, “Reglamento de Reclamos del OSITRAN”).
- El Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN y normas modificatorias.
- El Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC y normas modificatorias.
- La Ley de Creación del Organismo Supervisor de la Inversión en la Infraestructura de Transporte de Uso Público, aprobada por Ley N° 26917 y normas modificatorias, así como su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 44-2006-PCM y normas modificatorias.
- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por Ley N° 27332 y normas complementarias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y normas modificatorias (en adelante, “LPAG”).
- Ley que aprueba el Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobada por Ley N° 29571 y normas modificatorias (en adelante, “Normas de Protección al Consumidor”).
- Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y normas modificatorias.
- Constitución Política del Perú.
- Contrato de Concesión del Proyecto “Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”.

- Demás leyes y disposiciones normativas que se encuentren relacionadas con la prestación del Servicio de transporte ferroviario.

4. Definiciones

a) Centro de Información y Atención al Usuario – CIAU

Son los puntos de información y atención al Usuario ubicados en cada una de las Estaciones en los que los Usuarios, de forma impersonal, tienen a su disposición la información relativa a los Canales del Sistema de Atención al Usuario (SAU) a través de los cuales se pueden interponer y presentar Reclamos, Solicitudes, recursos impugnatorios, así como también obtener información.

Los Centros de Información y Atención al Usuario de cada una de las Estaciones están integrados con la Oficina de Atención al Usuario – OAU.

b) Concedente

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

c) Concesionario

Es Metro de Lima Línea 2 S.A. (ML2), persona jurídica encargada del diseño, financiamiento, construcción, equipamiento electromecánico, equipamiento de sistema y provisión de material rodante, operación y mantenimiento del Proyecto “Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”.

ML2 tiene el carácter de Entidad Prestadora en los procedimientos para la presentación y atención de Reclamos, Reconsideraciones, Apelaciones y cualquier otra manifestación impugnatoria o no del Usuario, distinta a la Queja, por lo que le son aplicables las normas de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y normas modificatorias.

d) Contrato de Concesión

Es el Contrato de Concesión del Proyecto “Línea 2 y Ramal Av. Faucett – Av. Gambetta de la Red Básica del Metro de Lima y Callao”, que incluye sus Anexos y Apéndices, celebrado el 28 de abril de 2014 entre el Concedente y el Concesionario, incluyendo sus modificatorias, que rigen las relaciones entre el Concedente y el Concesionario durante la vigencia de la Concesión.

e) Derechos Disponibles

Son aquellos derechos que las personas pueden disponer libremente porque tienen un contenido estrictamente patrimonial, es decir, los que son susceptibles de ser valorados económicamente, quedando excluidos los derechos regulados por normas de orden público.

f) Explotación

Es la prestación del Servicio por parte del Concesionario por la que se cobra la Tarifa a los Usuarios, la misma que se inicia con la Puesta en Operación Comercial de cada una de las Etapas del Proyecto establecidas en el Contrato de Concesión. La Explotación comprende, entre otras cosas, la Operación y el Mantenimiento.

g) Legítimo interés

Es la calidad de ser Parte en un procedimiento ante ML2 debido a que el sujeto es el titular del derecho afectado que es materia de Reclamo.

h) Leyes y Disposiciones Aplicables

Es el conjunto de normas constitucionales, legales e infra legales que regulan los diversos aspectos del Contrato de Concesión y sus efectos (p.e. la Constitución Política del Perú, las normas con rango de ley, los reglamentos, directivas y resoluciones que pueda dictar cualquier autoridad competente.

i) Libro de Reclamos

Es el libro físico ubicado y disponible en cada una de las Estaciones para que los Usuarios puedan presentar sus Reclamos presencialmente. En el caso de la Estación N° 22 “Colectora Industrial” el Libro de Reclamos estará ubicado en la Oficina de Atención al Usuario (OAU).

Asimismo, el Concesionario habilitará un Libro de Reclamos Virtual en su portal web, con la finalidad de que los Usuarios presenten sus Reclamos, así como los recursos impugnatorios correspondientes (Recursos de Reconsideración y de Apelación).

j) Oficina de Atención al Usuario – OAU

Es la oficina física ubicada en una de las estaciones de mayor demanda¹, responsable de informar, gestionar y atender presencialmente los requerimientos de los Usuarios, incluyendo los pedidos de búsqueda de los objetos perdidos, y se encuentra a cargo de la gestión centralizada de la correspondencia, Reclamos, Solicitudes y recursos impugnatorios presentados vía cualquiera de los canales del SAU. Asimismo, esta oficina está integrada con los CIAU de todas las Estaciones y tiene la misma información y documentos que se encuentran en estos CIAU.

En esta oficina los Usuarios encuentran la Mesa de Partes del SAU en la cual los Usuarios pueden interponer y presentar Reclamos, Solicitudes y recursos impugnatorios.

k) OSITRAN

Es el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRAN, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 29754, la Ley N° 26917 y sus normas reglamentarias, complementarias y modificatorias y cuyas disposiciones, así como los actos administrativos que emita, son de observancia y cumplimiento obligatorio para ML2. En tal sentido, se encargará de la supervisión y regulación durante todo el Plazo de la Concesión.

l) Reclamo

Es la manifestación de los Usuarios dirigida a ML2 como Entidad Prestadora para expresar su disconformidad por el incumplimiento parcial, total o defectuoso del Servicio y de cualquiera de sus obligaciones como Concesionario, incluyendo el desempeño del personal de ML2, con el propósito de lograr la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a los conceptos antes mencionados.

¹ Consultar en la siguiente página web la ubicación de la OAU: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>

m) Recurso de Apelación

Es el recurso impugnatorio mediante el cual el Usuario solicita la revisión de la respuesta desfavorable que ML2 emite al resolver Reclamo o el Recurso de Reconsideración, el cual será resuelto por el Tribunal del OSITRAN, en su calidad de segunda instancia administrativa.

n) Recurso de Reconsideración

Es el recurso impugnatorio mediante el cual el Usuario solicita la revisión de la respuesta desfavorable que ML2 emite al resolver Reclamo, el cual será resuelto por ML2, ofreciendo para ello un nuevo medio probatorio de los mismos fundamentos de hecho y/o de derecho del Reclamo. Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide la interposición del Recursos de Apelación.

o) Servicio

Es el servicio público de transporte ferroviario urbano de pasajeros que el Concesionario prestará a los Usuarios en virtud del Contrato de Concesión y de conformidad con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

p) Solicitudes

Son solicitudes que los Usuarios están facultados a presentar durante el trámite del Reclamo de acuerdo a lo siguiente:

- (i)** En relación al Reclamo y Reconsideración, hace referencia a:
 - Las solicitudes de audiencia de informe oral presentadas por los Usuarios (para alegar verbalmente sus argumentos), etc.; y
 - Las siguientes solicitudes presentadas por los Usuarios:
 - Aclaración (para que se esclarezca o interprete un aspecto ambiguo u oscuro de los actos resolutorios de ML2).
 - Rectificación (para que ML2 corrija errores materiales y de cálculo en sus actos resolutorios).
- (ii)** En relación a todo expediente hace referencia a: pedir reportes, acceso y lectura, copias simples o certificadas, seguimiento, etc.

En ningún caso, las Solicitudes suspenden el trámite o ejecución del acto resolutorio.

Los Usuarios pueden presentar solicitudes de aclaración y rectificación respecto de los actos emitidos por ML2 al resolver el Reclamo y la Reconsideración, dentro de los quince (15) días hábiles de notificados dichos actos. ML2 resolverá dichas solicitudes dentro de los dos (2) días hábiles de recibida la solicitud.

Tratándose de pedir reportes, acceso y lectura, copias simples, seguimiento, etc., deben ser atendidos por ML2 en un plazo no mayor de 2 días hábiles. En el caso de solicitudes de copias certificadas, ML2 comunicará al Usuario el monto a pagar en función de la cantidad de folios que se solicita y el plazo para su atención que no será mayor de dos (2) días hábiles pudiendo ser atendido de manera inmediata en caso sea posible.

q) Tarifa

Es la contraprestación económica que ML2 cobrará a los Usuarios por la prestación del Servicio sin incluir los impuestos que resulten aplicables.

r) Tribunal del OSITRAN

Es la entidad competente para resolver la Apelación en segunda y última instancia administrativa y para recibir y resolver la Queja en el marco de los procedimientos de Reclamo bajo competencia del OSITRAN.

s) Usuario

Es la persona natural que recibe el Servicio brindado por el Concesionario.

Todo término que no se encuentre definido en el RARU tendrá el significado que se le atribuya en la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, en el Contrato de Concesión y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

5. Difusión

ML2 informará a sus Usuarios obligatoriamente lo siguiente:

- a) Los canales de atención físicos, telefónicos y virtuales para la atención de consultas sobre el procedimiento de Reclamos.
- b) El procedimiento que debe seguirse para la presentación de Reclamos y la presentación de recursos impugnatorios, así como los plazos para su interposición y resolución.
- c) Los requisitos para la presentación de Reclamos, recursos y quejas.
- d) La relación de dependencias competentes para la recepción y resolución de los Reclamos y recursos presentados por los Usuarios.
- e) La relación de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de los Reclamos.
- f) La obligación de los Usuarios de realizar el pago de los montos que no son materia del Reclamo al momento de la interposición de este.
- g) El lugar dónde recabar el texto completo del presente RARU y el enlace de la página web del Concesionario donde descargarlo.

La difusión del procedimiento de Reclamos por parte del Concesionario se realizará a través de los canales descritos a detalle en el punto 6, como:

- a. La Oficina de Atención al Usuario (OAU).
- b. La línea telefónica de atención al Usuario: "Hola Metro"².
- c. La página web: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>.

ML2 proporcionará de forma verbal toda la información antes indicada a los Usuarios y difundirá a través de carteles y afiches de orientación colocados en todas las Estaciones en lugares suficientemente visibles y notorios para los Usuarios.

² Consultar el número telefónico en la siguiente página web: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>

6. Canales para presentar Reclamos

El Usuario podrá presentar sus Reclamos ante ML2, a través de los siguientes canales:

- a) Los Libros de Reclamos
Ubicados en cada Estación³:
Horario de atención: Lunes a Domingo de 6:00 a.m. – 11:00 p.m.
- b) La Oficina de Atención al Usuario (OAU)⁴

Horario de atención OAU: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.
- c) Línea telefónica “Hola Metro”⁵
Horario de atención: Lunes a Domingo de 6:00 a.m. – 11:00 p.m.
- d) Página Web de ML2: <https://www.metrolima2.com/inicio.php> (Libro de Reclamos Virtual)
- e) Correo electrónico⁶

Para efectos de interponer sus reclamos, los Usuarios podrán utilizar alternativamente cualquiera de los canales indicados en el presente apartado.

7. Procedimiento

7.1. Principios Aplicables

El procedimiento de atención de Reclamos se rige por los principios del procedimiento administrativo contenido en el Artículo IV del TUO de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, LPAG, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público y las Normas de Protección al Consumidor.

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.

³ Consultar los nombres y ubicación de las Estaciones en la página web: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>

⁴ Consultar la ubicación de la OAU en la página web: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>

⁵ Consultar el número telefónico en la siguiente página web: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>

⁶ Consultar el correo o dirección electrónica en la siguiente página web: <https://www.metrolima2.com/inicio.php>

7.2. Partes

Será Parte del procedimiento de reclamo el Usuario que directamente o a través de su representante legal y con legítimo interés presente ante ML2 el Reclamo, el Recurso de Reconsideración, el Recurso de Apelación.

También podrán ser Partes, aquellas personas actual o potencialmente afectadas por una actividad de explotación de la infraestructura de uso público bajo la competencia de OSITRAN, 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 afiliados o de los usuarios que le otorguen poder para ello.

7.3. Representación Legal: Poderes

Para la tramitación del 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 Notario Público.

7.4. Requisitos para la interposición de Reclamos

Los siguientes son los requisitos que deben cumplir los Reclamos para que se admitan a trámite, los cuales deberán ser verificados por la OAU:

- a) Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el Reclamo.
- b) Datos personales del Usuario (nombre completo, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio y/o correo electrónico para hacer las notificaciones).
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- d) Nombre y domicilio del reclamado (ML2).
- e) La indicación de la pretensión solicitada.
- f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- g) Los medios probatorios que acompañan el Reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del Usuario.
- h) Lugar, fecha y firma del Usuario. En caso de no saber firmar, su huella digital.
- i) Copia simple del documento que acredite la representación.

Para los casos de Reclamos interpuestos por línea telefónica, página web de ML2 y correo electrónico, se exceptúa el literal h).

Tratándose de cualquier Canal del SAU, se le otorga el plazo de cinco (5) días hábiles para que pueda presentar los medios probatorios si lo consideran conveniente. Los medios probatorios presentados extemporáneamente no serán evaluados.

7.5. Materias de Reclamo

Los reclamos pueden versar, entre otras, sobre las siguientes materias:

- La facturación y el cobro de la Tarifa.
- El condicionamiento de la atención del Reclamo al pago previo de la retribución facturada.
- La calidad y oportuna prestación del Servicio.
- Daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo del personal de ML2, sus funcionarios o dependientes (luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las Partes, según lo pactado).
- El acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadora.
- Defectos en la información proporcionada a los Usuarios, respecto de la Tarifa, condiciones del Servicio o información inexacta o defectuosa.
- Otros que el Usuario estime conveniente y que tengan relación con el Servicio, el personal de ML2 o sus obligaciones como Concesionario.

La existencia o ausencia de responsabilidad por parte de ML2 se determinará de conformidad con el Contrato de Concesión, normas sectoriales y las demás Leyes y Disposiciones Aplicables. En ningún caso, ML2 asumirá responsabilidad por actos propios de los Usuarios, actos de terceros y/o por eventos que califiquen como caso fortuito o fuerza mayor.

7.6. Causales de improcedencia

Las siguientes son las causales en las que resulta improcedente el Reclamo y Reconsideración, de corresponder:

- Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo.
- Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del Reclamo y Reconsideración, y la petición que contengan los mismos.
- Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible.
- Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el Reclamo y Reconsideración interpuestos.
- Cuando el Reclamo y Reconsideración hayan sido interpuestos fuera de los plazos indicados en el presente RARU, respectivamente.
- Cuando el objeto del Reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el Punto 7.5 anterior.

Adicionalmente, se excluyen del ámbito del RARU los reclamos de Usuarios sobre materias que, por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI.

7.7. Reclamo

Plazo para interponer:

Dentro de los sesenta (60) días hábiles contados desde la fecha en que ocurren los hechos reclamados⁷ o desde que sean conocidos si los Usuarios hubiesen estado fehacientemente impedidos de conocerlos a la fecha de su ocurrencia.

Verificación

La OAU verificará que los Usuarios cumplan con los requisitos para la interposición de Reclamos, en caso se hubiera omitido alguno de los requisitos previstos y, de ser el caso, si sus representantes legales están acreditados documentariamente para ello.

Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos para admitir a trámite el Reclamo, la OAU 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 OAU declarará la inadmisibilidad del Reclamo, teniendo por no presentado el mismo, devolviendo al Usuario los documentos presentados.

Plazo para resolver:

- Regla general 1: Al momento, tratándose de Reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria del Tribunal del OSITRAN.
- Regla general 2: hasta quince (15) días hábiles computados desde la fecha en que el Reclamo es recibido.
- Regla excepcional: extenderse hasta treinta (30) días hábiles computados desde la fecha en que el Reclamo es recibido, mediante decisión motivada por tratarse de Reclamos considerados particularmente complejos.

Vencidos los plazos antes indicados se aplicará el silencio administrativo positivo. Los plazos se computan, más puntualmente, a partir de la fecha en que los Reclamos son recibidos por la OAU de ML2.

Dependencia responsable de recepcionar:

La OAU de ML2.

Dependencia responsable de resolver:

La OAU de ML2.

Audiencia de Informe Oral:

⁷ El cómputo de dicho plazo se realiza desde esa fecha si ésta es día hábil, de lo contrario iniciará desde la fecha siguiente en que sea día hábil.

El Reclamante puede solicitar en el Reclamo una audiencia de informe oral a la OAU para expresar sus conclusiones finales de forma oral⁸, la cual podrá ser realizada de manera presencial o por medios virtuales.

La OAU deberá resolver la procedencia o no de la solicitud dentro del plazo de cinco días (5) hábiles, siendo su acto resolutorio inimpugnable (en caso de ser concedida, debe notificarse ello a las Partes con una anticipación no menor a tres (3) días hábiles de la realización de dicha audiencia).

Conciliación:

En cualquier estado de esta instancia se promoverá ofrecer una fórmula conciliatoria al Reclamante, siempre y cuando el Reclamo verse sobre Derechos Disponibles. En esta situación, los plazos para resolver el Reclamo (excepto el caso de resolución inmediata), se suspenderán por diez (10) días hábiles a fin de eventualmente llegar a un acuerdo.

De llegar a un acuerdo, ML2 levantará y aprobará un acta suscrita por las Partes en el que constará los términos del acuerdo. Esta acta será revisada por el Tribunal del OSITRAN a fin de verificar lo mencionado en el párrafo anterior. En caso tal verificación sea positiva, el procedimiento del Reclamo concluirá en su totalidad o en el extremo correspondiente.

Plazo para ejecutar el acto resolutorio:

Dentro del plazo fijado por el acto resolutorio, el cual no podrá ser mayor, de forma ordinaria, a tres (3)⁹ días hábiles o, extraordinariamente, hasta quince (15)¹⁰ días hábiles cuando haya necesidad objetiva para ello y no se causa perjuicio innecesario al Usuario, lo cual deberá motivarse claramente en la resolución; en ambos casos contados desde el día hábil en que se notifica.

Los acuerdos conciliatorios y los laudos arbitrales que cumplan lo establecido en este documento, son directamente ejecutables sin suspensión alguna, conforme al acuerdo de las Partes, a lo que disponga el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes, de corresponder.

7.8. Recursos Impugnatorios

Los recursos que los Usuarios pueden interponerse para la impugnación de la resolución emitida por ML2 son a) Recurso de reconsideración; y, b) Recurso de apelación

Los requisitos que deben cumplir los Recursos para que se admitan a trámite son:

- (i)** Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el Reclamo.
- (ii)** Datos personales del Usuario (nombre completo, número del documento de identidad, domicilio legal y domicilio y/o correo electrónico para hacer las notificaciones).

⁸ Cada Parte contará con un máximo de veinte (20) minutos con derecho a dúplica y réplica por diez (10) minutos), siendo objeto de las preguntas formuladas por OAU que considere conveniente para esclarecer los hechos o las pretensiones propuestas. La audiencia será pública y podrá ser grabada.

⁹ Conforme al artículo 12°.5 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

¹⁰ Conforme al artículo 42° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

- (iii) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- (iv) Nombre y domicilio del reclamado (ML2).
- (v) La indicación de la pretensión solicitada.
- (vi) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión.
- (vii) Los medios probatorios que acompañan el Reclamo o el ofrecimiento de los mismos si no estuvieran en poder del Usuario.
- (viii) Lugar, fecha y firma del Usuario. En caso de no saber firmar, su huella digital.
- (ix) Copia simple del documento que acredite la representación.

7.9. Recurso de Reconsideración

Plazo para interponer:

Dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha en que se notifica el acto resolutorio emitido por ML2 sobre el Reclamo.

Trámite:

El mismo desarrollo y apuntes aplicables al “Reclamo” son también aplicables a la “Reconsideración”.

Plazo para resolver:

Dentro de los quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente al que se admite a trámite (plazo sujeto a silencio administrativo positivo).

Dependencia responsable de recepcionar:

La OAU de ML2.

Dependencia responsable de resolver:

La OAU de ML2.

Plazo para ejecutar el acto resolutorio:

Dentro del plazo fijado por el acto resolutorio, el cual no podrá ser mayor a tres (3) días hábiles o, extraordinariamente, hasta quince (15)¹¹ días hábiles, en ambos casos contados desde el día hábil en que se notifican.

Los acuerdos conciliatorios y los veredictos arbitrales que cumplan lo establecido en este documento, son directamente ejecutables sin suspensión alguna, conforme al acuerdo de las Partes, a lo que disponga el árbitro y a las leyes de arbitraje vigentes, de corresponder.

7.10. **Recurso de Apelación**

Plazo para interponer:

Dentro de los quince (15) días hábiles contados desde la fecha en que se notifica el acto resolutorio emitido por la OAU sobre el Reclamo o la Reconsideración.

Trámite:

La OAU de ML2 solamente es competente para recibir la apelación y elevar el expediente generado al Tribunal del OSITRAN.

Plazo para elevar:

De recibir el recurso de apelación, ML2 elevará lo actuado al Tribunal del OSITRAN, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo no mayor a quince (15) días de recibido el recurso de apelación, adjuntando su pronunciamiento sobre el mismo. Corresponde al Tribunal del OSITRAN evaluar y declarar la admisión del recurso y resolver en segunda y última instancia los actos resolutorios impugnados por los Usuarios.

7.11. **Medios Probatorios**

ML2 admitirá cualquier medio probatorio que resulte idóneo para el caso concreto, entre otros todo elemento documentario, escrito, audio, visual, audiovisual, testimonios emitido o brindado por cualquier entidad o persona privada o pública, que los Usuarios ofrezcan y actúen en el marco de sus Reclamos y recursos impugnatorios para sustentar sus pretensiones y, por lo tanto, la existencia y afectación de su interés legítimo.

7.12. **Notificación**

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 firma de la persona que recibe la notificación.

La notificación personal, se entenderá con 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,

¹¹ Solamente si hay necesidad objetiva para ello y no causa perjuicio innecesario al Usuario, lo cual deberá motivarse debidamente.

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 que se hará efectiva la siguiente notificación. Si durante la segunda visita tampoco 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 al momento de la presentación del reclamo. 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) **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.

8. Queja

En cualquier momento, los Usuarios pueden formular queja 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;
- b) Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y
- c) Cuando se concedan los recursos de apelación y/o reconsideración en contravención a lo dispuesto por las normas aplicables.

Su interposición no suspende la tramitación del procedimiento correspondiente.

En caso de que el Usuario presente la Queja ante ML2, ML2 procederá a remitirla al Tribunal del OSITRAN, conjuntamente con sus descargos, en el plazo de un (1) día hábil siguiente de su presentación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

En caso la Queja sea presentada ante el Tribunal del OSITRAN, este correrá traslado de la misma a ML2 en el día de presentación de la Queja, a fin de que se remita el informe que estime conveniente y el expediente, dentro del día siguiente.

El Tribunal del OSITRAN resolverá la Queja dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en que recibe la misma. Dicho acto resolutorio es inimpugnable.

9. Normas de Protección al Usuario

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.

10. Sobre el registro de los Reclamos

De conformidad con el artículo 14° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, ML2 tiene la obligación de llevar un registro físico de Reclamos por sede o establecimiento y uno en línea consolidado y actualizado de forma mensual 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.

11. Conservación de Expedientes

De conformidad con el artículo 13° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, ML2 deberá conservar los expedientes de reclamos 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.

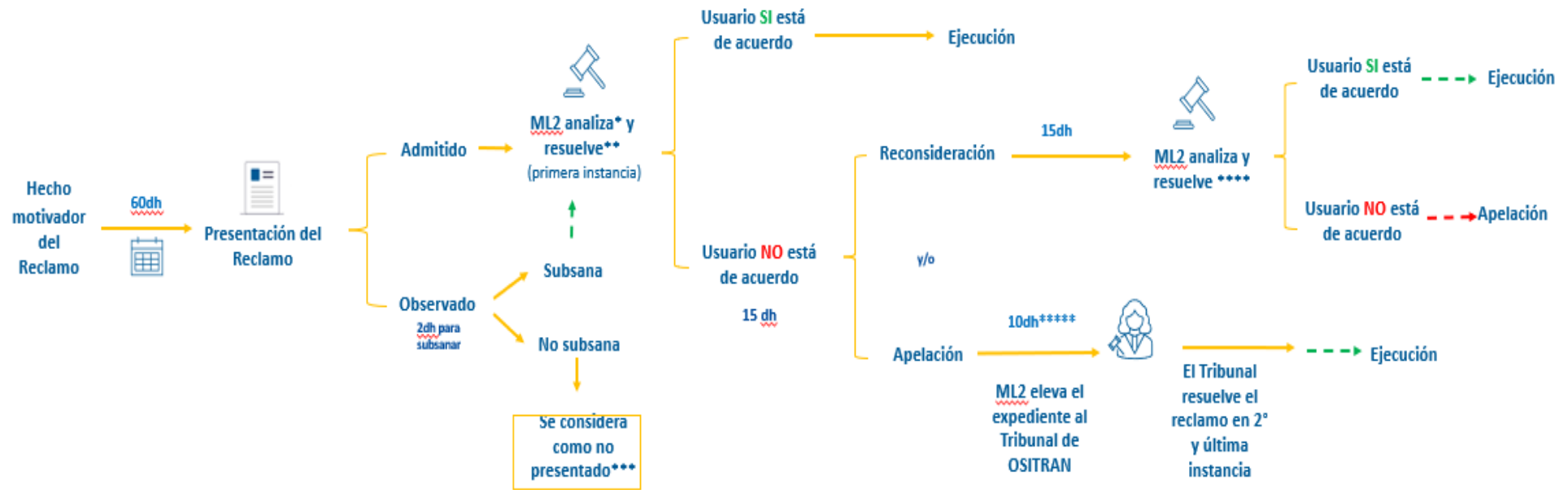
En caso OSITRAN solicite la remisión de algún expediente de Reclamo, ML2 deberá cumplir con dicho requerimiento dentro del plazo de tres (3) días hábiles de efectuado el mismo.

12. Anexos

- | | | | |
|-------|---------|---|--|
| 12.1. | Anexo 1 | : | Flujograma del procedimiento en primera y segunda instancia. |
| 12.2. | Anexo 2 | : | Cuadro del procedimiento en primera y segunda instancia. |

FIN DEL DOCUMENTO

Anexo 1



*Se resolverá de forma inmediata o en un plazo de hasta 30 días hábiles, de acuerdo con el art. 41 de la Resolución N° 019-2011.

** Los plazos están sujetos a Silencio Administrativo Positivo

*** La falta de subsanación de los requisitos exigidos para la presentación del reclamo determinará la declaración de su inadmisibilidad

**** En cualquier etapa del procedimiento de reclamo, las partes pueden Conciliar.

***** Contados a partir del vencimiento del plazo previsto para la presentación de alegatos finales luego del informe oral.

Anexo 2

Cuadro Resumen del Procedimiento

Manifestación Originaria	Instancia	Parte (Usuario)	Plazo para Interponer /Presentar	Dependencia Responsable		Plazo para Resolver	Plazo para Cumplir ¹²
				Ante la que se presenta	Que resuelve		
Reclamo	Primera	Reclamante	Hasta 60 días hábiles	OAU		de inmediato, en 15 días hábiles y hasta 30 días hábiles	Dentro de los 3 y hasta 15 días hábiles
Recurso Impugnatorio							
Reconsideración	Primera	Recurrente	Hasta 15 días hábiles	OAU		Hasta 15 días Hábiles	Dentro de los 3 y hasta 15 días hábiles
Apelación	Segunda	Recurrente	Hasta 15 días hábiles	OAU ¹³	Tribunal ¹⁴	Hasta 10 días Hábiles ¹⁵	Hasta 7 días hábiles
Solicitudes							
Solicitud de Informe Oral	Primera y Segunda	Reclamante / Recurrente / Apelación	Hasta 3 días hábiles antes de la vista de la causa	OAU / Tribunal		No aplica	No aplica
Solicitudes de Aclaración y Rectificación	Primera y Segunda	Reclamante / Recurrente / Apelación	Hasta 15 días hábiles	OAU / Tribunal		2 días hábiles	No aplica
Solicitudes de reportes, acceso y lectura, copias simples o certificadas	Primera y Segunda	Reclamante / Recurrente / Apelación	En cualquier momento	OAU		No aplica	Para el acceso y lectura: lugares y horario previstos por la OAU Copias: Hasta 2 días hábiles

¹² En caso de no ejecutarse el acto resolutorio en los siguientes plazos, los Usuarios pueden solicitar al Tribunal del OSITRAN que requiera su efectivo cumplimiento, bajo apercibimiento de ejecución coactiva y sin perjuicio de la aplicación de la multa que corresponda.

¹³ ML2 elevará el expediente de Apelación al Tribunal del OSITRAN en un plazo de quince (15) días Hábiles computado desde que se recibió la Apelación, adjuntando ML2 sus descargos

¹⁴ El Tribunal del OSITRAN determinará el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad y, por tanto, su admisión dentro de quince (15) días Hábiles de recibida la Apelación. Además, el Tribunal del OSITRAN podrá requerir información adicional que deberá ser remitida dentro del plazo máximo de veinte (20) días Hábiles. Luego de cinco (5) días de notificados, se realizará la vista de la causa en el que los Usuarios pueden solicitar informe oral (con una anticipación no menor a 3 días Hábiles de la vista de la causa), después de la cual éstos tendrán tres (3) días para presentar alegatos finales.

¹⁵ Contados a partir del vencimiento del plazo previsto para la presentación de alegatos finales luego del informe oral