



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo



Firmado por:  
ZAMBRANO  
COPELLO Rosa  
Veronica FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 06/09/2024  
18:00:02 -0500

## RESOLUCION DE PRESIDENCIA

N° 0059- 2024-PD-OSITRAN

Lima, 06 de setiembre de 2024

### VISTOS:

La Carta N° LIN-E2024-1561 presentada por Tren Urbano de Lima S.A.; el Informe N°321-2024-GAU-OSITRAN elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario; y, el Memorando N°345-2024-GAJ-OSITRAN emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y

### CONSIDERANDO:

Que, la misión del Ositrán es 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, el literal c) del numeral 3.1. del artículo 3 de la Ley N° 27332, señala que los Organismos Reguladores ejercen la función normativa que comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el artículo 6 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el Ositrán ejerce, entre otras, la atribución normativa que comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios;

Que, el artículo 12 del Reglamento General del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias, establece que la referida función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del Ositrán, a través de resoluciones. Sin embargo, a la fecha, el Consejo Directivo del Ositrán no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia;

Que, el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias, dispone que la Presidencia Ejecutiva se encuentra facultada a adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando cuenta sobre dichas medidas en la sesión siguiente del Consejo Directivo;

Que, el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, 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, a través de la Carta N° LIN-E2024-1561, recibida el 30 de abril de 2024, la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. solicitó la aprobación de la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan  
Carlos FAU 20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 06/09/2024 17:37:41 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier  
Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645  
hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 06/09/2024 17:13:48 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA  
SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645  
soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 06/09/2024 16:32:25 -0500



EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA  
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



Que, mediante los Memorandos N° 278-2024-GAU-OSITRAN y N° 279-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, respectivamente, la revisión del Proyecto del Reglamento remitido por la referida Entidad Prestadora, a efectos de que remitan sus comentarios y/u observaciones correspondientes al contenido del mismo;

Que, en respuesta a dicho requerimiento, a través de los Memorandos N° 0197-2023-GAJ-OSITRAN y N° 00788-2023-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización brindaron atención al requerimiento efectuado respecto a la propuesta de modificatoria al proyecto de Reglamento antes señalado;

Que, mediante Oficios N° 676-2024-GAU-OSITRAN y N° 767-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a la Entidad Prestadora las observaciones advertidas a la modificatoria al mencionado Proyecto de Reglamento; en atención a ello, a través de la Carta N° LIN-E2024-2342, la referida Entidad Prestadora remitió a la Gerencia de Atención al Usuario la versión definitiva y actualizada del mencionado proyecto;

Que, a través de la Resolución N° 002-2024-GAU-OSITRAN de fecha 11 de julio de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario del Ositrán aprobó la difusión del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., autorizando la publicación del proyecto en mención en el diario oficial "El Peruano", así como en el portal institucional del Ositrán y en el portal web de la referida Entidad Prestadora, otorgándose un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación en el referido diario, a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/u observaciones respecto al contenido del mismo; sin embargo, no se recibieron comentarios ni observaciones durante el plazo otorgado;

Que, con la finalidad de que la Presidencia del Consejo Directivo cuente con información específica que contribuya a la evaluación de las medidas de emergencia que resulten necesarias para la aprobación del reglamento antes señalado, mediante Oficio N° 1163-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., información respecto al contexto y/o situación de emergencia que motiva la solicitud de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios;

Que, a través de la Carta N° LIN-E2024-3141 de fecha 20 de agosto de 2024, la citada concesionaria informó que la solicitud para la inclusión de cambios en su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios se encuentra motivada principalmente en (i) la reorganización de la estructura interna de las funciones de sus dependencias y, por ende, la necesidad de efectuar las acciones administrativas de adecuación de sus procesos internos respecto a la atención de usuarios, específicamente en lo concerniente a la tramitación de reclamos, así como, (ii) en la incorporación de disposiciones con mayor detalle e inclusive precisiones que establezcan garantías mayores en favor de los usuarios.

Que, a través del Memorando N° 484-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica su opinión legal con relación a la propuesta de modificación al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Tren Urbano de Lima S.A.;

Que, mediante el Memorando N° 345-2024-GAJ-OSITRAN, la Gerencia de Asesoría Jurídica en atención a la solicitud efectuada por la Gerencia de Atención al Usuario, señaló que el proyecto de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. cumple con el contenido mínimo previsto en el artículo 12 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN;



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Que, a la fecha el Consejo Directivo no puede sesionar por falta de quórum, asimismo, existe una situación de emergencia que se generaría como consecuencia de la falta de aprobación de la propuesta de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, remitido por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A.; lo cual ha sido sustentado en el Informe N° 321-2024-GAU-OSITRAN;

Que, luego de revisar el Informe de vistos, la Presidencia Ejecutiva manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del Informe N° 321-2024-GAU-OSITRAN, el cual constituye parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

De conformidad con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del Ositrán aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias; con lo previsto en el numeral 10 del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones de Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y sobre la base del Informe N°321-2024-GAU-OSITRAN;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Aprobar la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. en los términos señalados en el Informe N° 321-2024-GAU-OSITRAN.

**Artículo 2.-** Poner en conocimiento del Consejo Directivo la presente resolución, en su siguiente sesión.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano", así como en el Portal Institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe/ositrán](http://www.gob.pe/ositrán)). Asimismo, disponer la difusión de la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. en el referido portal institucional del Ositrán.

**Artículo 4.-** Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario notifique la presente resolución, así como, el Informe N°321-2024-GAU-OSITRAN a la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A.

**Artículo 5.-** Disponer que la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. difunda en su página web institucional su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios modificado, a partir del día siguiente a la fecha en que se haya efectuado la publicación de la presente Resolución en el diario oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese

Firmada por  
**VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**  
Presidente del Consejo Directivo  
Presidencia Ejecutiva

Visada por  
**JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO**  
Gerente General  
Gerencia General

Visada por  
**JAVIER CHOCANO PORTILLO**  
Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica  
Gerencia de Asesoría Jurídica



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

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

Presidencia del Consejo Directivo

Visada por

**ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**

Gerente de Atención al Usuario

Gerencia de Atención al Usuario

NT: 2024111462

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.  
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

**Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A.  
aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° (...) -2024-CD-OSITRAN del ... de  
... del 2024**

## **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 Operaciones<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 Operaciones de Línea 1.**- Área encargada de la atención y resolución de los reclamos de sus Usuarios<sup>22</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 I.2. del presente Reglamento; así como aquellas leyes y disposiciones que versen sobre el servicio prestado

---

<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

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 Operaciones 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 horas.
- 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. No se brinda atención los feriados.  
Asimismo, la Oficina de Atención al Pasajero del Concesionario, ubicada en la Estación Presbítero Maestro sito en Av. Locumba cerca al Cementerio Presbítero Maestro – Cercado de Lima, de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas, y sábados de 09:00 a 16:00 horas. No se brinda atención los feriados.
- 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 Operaciones 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.

## **VI. Asimismo, el Reglamento podrá ser revisado en los lugares que se indican en el Numeral V.2DE 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 Operaciones, 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 sean declarados inadmisibles ante la falta de alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.1, se procederá a la devolución del (los) documento(s) presentado(s) en caso corresponda o se procederá a archivarlo, de acuerdo a lo señalado en el ítem

VII.4.

## **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.1 del presente Reglamento.

Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.1, 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 subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el ítem VII.4 del presente Reglamento).

No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles, mediante decisión

motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

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

#### **VII.9 Recurso de reconsideración**

Contra lo resuelto por el Concesionario, el Usuario reclamante podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre, para lo cual podrá utilizar los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento.

El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Operaciones 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 quince<sup>3</sup> (15) 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>43</sup> cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Operaciones 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

---

<sup>3</sup> Texto modificado de conformidad con el artículo único de la Ley N° 31603.

<sup>4</sup> Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por la Gerencia de Operaciones 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.



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 que 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 169° del TUO de la LPAG y artículo 63° 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.

## INFORME N°321-2024-GAU-OSITRAN



**Para** : **JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO**  
Gerente General

**CC** : **JAVIER CHOCANO PORTILLO**  
Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica

**Asunto** : Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A.

**Fecha** : 4 de setiembre de 2024

---

### **I. OBJETIVO**

1. El presente Informe tiene por objetivo emitir opinión favorable respecto de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A.; en cumplimiento de las funciones asignadas en el numeral 4 del artículo 46° del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN<sup>1</sup> (en adelante, ROF del OSITRAN).

### **II. ANTECEDENTES**

2. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 027-2012-CD-OSITRAN, de fecha 19 de julio de 2012, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, el cual fuera modificado mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 008-2015-CD-OSITRAN, N° 030-2018-CD-OSITRAN y N° 0019-2022-CD-OSITRAN.
3. A través de la Carta N° LIN-E2024-1561, de fecha de recepción 30 de abril de 2024, la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. solicitó la aprobación del proyecto de modificación a su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
4. Mediante los Memorandos N° 278-2024-GAU-OSITRAN y 279-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, 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 al contenido de este.
5. En atención a ello, mediante (i) Memorando N° 0197-2024-GAJ-OSITRAN la Gerencia de Asesoría Jurídica remitió sus comentarios respecto a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentada por Tren Urbano de Lima S.A. y (ii) Memorando N° 00788-2024-GSF-OSITRA la Gerencia de Supervisión y Fiscalización indicó su conformidad con el citado documento.
6. Es así que, a través de los Oficios N° 676-2024-GAU-OSITRAN y 767-2024-GAU-OSITRAN, la Gerencia de Atención al Usuario trasladó a Tren Urbano de Lima S.A. las observaciones advertidas al referido proyecto de modificación, las cuales fueron absueltas en su totalidad por parte de la referida Entidad Prestadora mediante Carta N° LIN-E2024-2342.
7. Con fecha 11 de julio de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario emitió la Resolución N° 002-2024-GAU-OSITRAN, mediante la cual:
  - (i) Se dispuso que el contenido del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por Tren Urbano de Lima

---

<sup>1</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias

S.A., sea difundido en el Portal Institucional del OSITRAN y en el Portal Web de la mencionada Entidad Prestadora, así como, que la referida Resolución sea publicada en el diario oficial "El Peruano"; y,

- (ii) Se otorgó un plazo de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la publicación de la Resolución N° 002-2024-GAU-OSITRAN en el diario oficial "El Peruano", a efectos que los usuarios e interesados remitan sus comentarios y/o sugerencias respecto al contenido del referido proyecto de modificación. Cabe indicar que la publicación en mención se llevó a cabo el día 14 de julio del presente año.
8. Mediante Oficio N° 1021-2024-GAU-OSITRAN, de fecha de notificación 15 de julio de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a Tren Urbano de Lima S.A., efectuar la publicación en su página Web de (i) la Resolución de Gerencia de Atención al Usuario N° 002-2024-GAU-OSITRAN, así como del (ii) proyecto de modificación del Reglamento remitido por la referida Entidad Prestadora.
  9. Cabe indicar que el plazo otorgado para la presentación de comentarios y/u observaciones venció el 29 de julio de 2024. Sin embargo, es preciso señalar que, en el plazo otorgado, no se recibieron comunicaciones de parte de los usuarios o interesados respecto del proyecto de modificación del Reglamento presentado por Tren Urbano de Lima S.A.
  10. Posteriormente, mediante Oficio N° 1163-2024-GAU-OSITRAN la Gerencia de Atención al Usuario solicitó información a la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. respecto al contexto y/o situación de emergencia que motiva la solicitud de modificación de su Reglamento de Atención de Reclamos; siendo que, a través de Carta N° LIN-E2024-3141<sup>2</sup> la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. cumplió con la remisión de dicha información.
  11. Ante ello, a través del Memorando N° 484-2024-GAU-OSITRAN, de fecha 23 de agosto de 2024, la Gerencia de Atención al Usuario solicitó a la Gerencia de Asesoría Jurídica su opinión legal con relación al proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentado por Tren Urbano de Lima S.A.; habiendo remitido además para la revisión correspondiente, los siguientes documentos:
    - (i) Proyecto de Informe que sustenta la aprobación del proyecto de modificación del Reglamento en mención.
    - (ii) Proyecto de Resumen Ejecutivo.
    - (iii) Resolución de Presidencia Ejecutiva que aprueba el mencionado reglamento.
  12. Mediante Memorando N° 345-2024-GAJ-OSITRAN, de fecha 29 de agosto de 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica emitió opinión legal favorable respecto de la propuesta de modificación del reglamento en mención.

### III. ANÁLISIS

#### 3.1. **Obligación de contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, por parte de las Entidades Prestadoras de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público bajo competencia del OSITRAN**

13. El artículo 4° del Reglamento General del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, REGO del OSITRAN) dispone que el OSITRAN es competente para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, así como solucionar controversias y reclamos de los usuarios referidos a los servicios que involucren la explotación de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia de este Organismo Regulador.

<sup>2</sup> Cabe señalar que, ante el requerimiento realizado través del Oficio N° 1163-2024-GAU-OSITRAN la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. remitió la Carta N° LIN-E2024-2945 indicando que "(...) la modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios del Tren Urbano de Lima S.A. no constituye una situación de emergencia que requiera la avocación por parte de la Presidencia del Consejo Directivo". No obstante, mediante Carta N° LIN-E2024-3141 precisó que no se habría entendido ni dimensionado el objetivo del requerimiento de información, por lo que, se rectificó dicha aseveración proporcionando los argumentos que justificarían la necesidad de la aprobación del proyecto de modificatoria de su Reglamento de Atención de Reclamos.

<sup>3</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

14. Asimismo, el artículo 6 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público, establece que el OSITRAN ejerce entre otras, la atribución normativa la cual comprende la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de sus competencias, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios.
15. Adicionalmente, el artículo 38° del REGO del OSITRAN dispone que las normas sustantivas y procesales que rigen la solución de controversias y atención de reclamos, así como las materias que se sometan a los órganos competentes, se definen en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias que apruebe el Consejo Directivo, en ejercicio de la función normativa que le ha sido conferida de manera exclusiva, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento en mención.
16. En ese marco, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, en el cual se establecen las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y solución de los reclamos y controversias que se deriven en el marco de la explotación de los servicios derivados de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN.
17. Siendo que, el artículo 12° del mencionado Reglamento dispone que, constituye una obligación de las Entidades Prestadoras de las infraestructuras de transporte de uso público, contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios. Asimismo, el mencionado artículo dispone el contenido mínimo a ser establecido por las Entidades Prestadoras en sus Reglamentos de Atención de Reclamos, a efectos de una adecuada atención a los reclamos interpuestos por los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público.
18. En cumplimiento de ello, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 027-2012-CD-OSITRAN, de fecha 19 de julio de 2012, se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, el cual fuera modificado mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 008-2015-CD-OSITRAN, N° 030-2018-CD-OSITRAN y N° 0019-2022-CD-OSITRAN.
- 3.2. Análisis efectuado a la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentada por Tren Urbano de Lima S.A.**
19. Al respecto, el numeral 4 del artículo 46° del ROF del OSITRAN establece como una de las funciones de la Gerencia de Atención al Usuario, 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, así como, con otros órganos de OSITRAN, según corresponda.
20. En ese sentido, y sobre la base de lo indicado en las secciones precedentes, se presenta a continuación el análisis efectuado al proyecto de modificación del Reglamento en mención, presentado por Tren Urbano de Lima S.A. a través de Carta N° LIN-E2024-2342:

### **Cuadro N° 1**

#### **Proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A.**

<b>Artículo</b>	<b>Modificación</b>
<b>V.2 Medios para interponer reclamos</b>	<p>Sobre el particular, se realizó la incorporación de la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Presbítero Maestro como una vía adicional que se encontraría habilitada para la atención presencial de los usuarios que desearan presentar reclamos o realizar otros trámites.</p> <p>Asimismo, se incorporó la mención al horario de atención de la mencionada Oficina.</p>

	Adicionalmente, se efectuó la precisión de que los días feriados no se brinda atención en ninguna de las Oficinas de Atención al Pasajero de la concesionaria.
<b>V.3 Dependencia encargada de resolver los Reclamos</b>	<p>En el presente artículo, se ha reemplazado la dependencia responsable de la resolución de los reclamos de usuarios, conforme se indica:</p> <p><i>“La dependencia responsable de conocer y resolver los Reclamos interpuestos por los Usuarios en primera instancia estará a cargo de la Gerencia de Operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima o cualquier otra dependencia que el Concesionario designe para tales efectos. (...).”</i></p> <p>Asimismo, se ha efectuado la uniformización en todo el Reglamento de Reclamos de la concesionaria respecto a la mención de la dependencia encargada de resolver los reclamos, de manera que, cuando se haga mención a dicha Oficina se incorpore a la “Gerencia de Operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima”.</p>
<b>VII.1 Recepción de los Reclamos, subsanación de errores y admisión a trámite.</b>	En el mencionado artículo, se ha efectuado la precisión respecto a que en el caso de aquellos reclamos que sean considerados inadmisibles, la concesionaria procederá con el archivo de la disconformidad del usuario reclamante, así como, con la devolución de los documentos que se hubieran adjuntado.
<b>VII.10 Recurso de reconsideración</b>	Se ha actualizado en el artículo en mención, el plazo correspondiente a la emisión del pronunciamiento referido al recurso de reconsideración, toda vez que, ante lo dispuesto en la Ley N° 31603 se modificó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General disponiéndose que éste correspondería a quince días hábiles.

Elaboración: Gerencia de Atención al Usuario

21. Luego de haber realizado la evaluación correspondiente a las modificaciones planteadas por Tren Urbano de Lima S.A. a su Reglamento de Atención de Reclamos, la Gerencia de Atención al Usuario considera que éstas no contravienen lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, habiendo observado la referida concesionaria los requisitos mínimos exigidos en el artículo 12° del Reglamento en mención.
22. Así, de la revisión de dichas modificaciones se advierte que las mismas tienen por finalidad actualizar algunas disposiciones contenidas en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Tren Urbano de Lima S.A., tales como, las referencias realizadas a (i) la mención a la Gerencia de Operaciones, en su calidad de nueva dependencia responsable de la atención de reclamos de los usuarios; (ii) la inclusión de la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Presbítero Maestro implementada como un canal adicional de atención a los usuarios, (iii) la precisión respecto a que en el caso de aquellos reclamos que sean considerados inadmisibles, la concesionaria procederá con su archivo, así como, de ser el caso, con la devolución de los documentos, y, (iv) la adecuación del plazo establecido para la emisión de la resolución de reconsideración, de acuerdo con lo establecido con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
23. En virtud de lo antes expuesto, y en atención a lo dispuesto en el artículo 46<sup>4</sup> del ROF del OSITRAN, esta Gerencia opina favorablemente respecto al proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad

<sup>4</sup> El artículo 46° del ROF del Ositrán establece que la Gerencia de Atención al Usuario ejerce entre otras funciones, la de emitir opinión con relación a las propuestas de reglamentos de atención de reclamos que presenten las Entidades Prestadoras conforme a la normativa de la materia. Dicha labor debe ser ejecutada en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, así como otros órganos del OSITRAN.



Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., el cual se encuentra acorde con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

### **3.3. Aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios presentada por Tren Urbano de Lima S.A.**

24. En el marco de su función normativa atribuida por ley, este Organismo Regulador dicta -en el ámbito de sus competencias- entre otros, disposiciones de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras o actividades supervisadas o de sus usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 11 del REGO del OSITRAN.
25. En esa misma línea, los artículos 7<sup>5</sup> y 12<sup>6</sup> del ROF del OSITRAN señalan como una de las funciones del Consejo Directivo el ejercicio de la función normativa de este Organismo Regulador, la cual se ejerce de manera exclusiva por dicho órgano colegiado a través de la emisión de resoluciones.
26. En consecuencia, corresponde al Consejo Directivo del OSITRAN, la aprobación de reglamentos de carácter particular, como en el presente caso, la aprobación de las propuestas de modificación efectuadas al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., el cual tiene por objeto establecer el procedimiento a seguir para la correcta tramitación de las disconformidades o reclamos a ser interpuestos por los usuarios, en el marco de la prestación del servicio de la referida infraestructura.
27. Sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado, en las cuales se adoptan las resoluciones o acuerdos sobre temas materia de su competencia.
28. Ante dicha situación, y de acuerdo a lo sustentado en el Informe N°193-2023-GAJ-OSITRAN, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Presidencia del Consejo Directivo tiene la función de adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, con cargo a dar cuenta en la siguiente sesión, una vez que sea completado el quórum respectivo, de conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del OSITRAN, en concordancia con el numeral 7.3.3<sup>7</sup> de la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo”.
29. Asimismo, se indicó que, dicha función será ejercida por la Presidencia del Consejo Directivo de manera excepcional en aquellas situaciones en las cuales la medida se encuentre plenamente justificada, encontrándose sujeta a la configuración de las siguientes situaciones:
  - (i) La imposibilidad de sesionar del Consejo Directivo.
  - (ii) La existencia de una situación de emergencia que justifique la actuación de la Presidencia del Consejo Directivo sobre un asunto que corresponde ser conocido por el Consejo Directivo.

<sup>5</sup> **Artículo 7.- Funciones del Consejo Directivo**

Son funciones del Consejo Directivo, las siguientes:

(...)

2. Ejercer la función normativa y reguladora respecto de la Infraestructura de Transporte de Uso Público de competencia del OSITRAN;

(...)

<sup>6</sup> **Artículo 12.- Órgano competente para el ejercicio de la Función Normativa**

La función normativa es ejercida de manera exclusiva por el Consejo Directivo del OSITRAN y se ejerce a través de resoluciones. El Consejo Directivo puede encargar a las Gerencias la preparación de informes o proyectos que estime necesarios para ejercer dicha función, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 del presente Reglamento.”

<sup>7</sup> **7.3 APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA Y SITUACIONES DE EMERGENCIA**

(...)

7.3.3 El Presidente podrá adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando cuenta de estas en la sesión siguiente del Consejo Directivo, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán.”

### 3.3.1 En relación a la imposibilidad de sesionar del Consejo Directivo del OSITRAN

30. Al respecto, la “Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo” establece las disposiciones aplicables para el funcionamiento y desarrollo de las sesiones del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el artículo 6 del ROF del OSITRAN.
31. Siendo que, el numeral 6.5.1 de la mencionada Directiva dispone que las sesiones del Consejo Directivo se llevan a cabo previa verificación del quórum de asistencia o participación mínima de tres (3) miembros.
32. Como consecuencia de la renuncia<sup>8</sup> de dos de los miembros del Consejo Directivo, dicho órgano colegiado no cuenta con el quórum antes señalado para el desarrollo de las sesiones sobre materias de interés relacionadas con sus competencias.
33. En consecuencia, la imposibilidad fáctica para llevar a cabo las sesiones del Consejo Directivo se mantendría hasta que el referido órgano cuente con el número mínimo de miembros que son requeridos para su desarrollo, conforme lo establece el artículo 6 del ROF del OSITRAN, en concordancia con la Directiva antes indicada.

### 3.3.2 En lo que concierne a la situación de emergencia que motiva la actuación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo en la aprobación del Reglamento materia de análisis

34. Al respecto, de acuerdo con la definición planteada por la Real Academia Española, una emergencia constituye una **situación de peligro** o desastre que requiere una **atención inmediata**.
35. Habiendo dicho ello, corresponde evaluar si la falta de aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. calificaría como una situación de emergencia que justifique la participación excepcional de la Presidencia del Consejo Directivo, a través de la emisión de un pronunciamiento, con la finalidad de otorgar una pronta atención y minimizar los potenciales efectos adversos ante la falta de emisión del pronunciamiento en cuestión.

#### (i) Identificación de la situación de emergencia

36. Conforme fuera señalado, la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. presentó ante este Organismo Regulador una solicitud de aprobación de la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios.
37. En atención a ello, la Gerencia de Atención al Usuario otorgó el trámite respectivo a la referida solicitud, habiendo culminado en la actualidad con la ejecución de las actividades previas para su aprobación por parte del Consejo Directivo, correspondiendo la emisión del acto resolutivo respectivo.
38. Sin embargo, a la fecha, dicho órgano colegiado no puede sesionar por falta de quórum y consecuentemente, emitir la aprobación del referido reglamento, lo cual genera una situación de emergencia para este Organismo Regulador, así como, la incertidumbre en la Entidad Prestadora por la falta de la conclusión del trámite de aprobación del reglamento en mención, sustentada en las siguientes razones:

- La necesidad de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao contar con un Reglamento de Reclamos actualizado con estipulaciones que se encuentren vigentes

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, el 19 de julio de 2012 mediante Resolución de Consejo Directivo N° 027-2012-CD-OSITRAN se aprobó el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

<sup>8</sup> Efectiva desde el 22.10.2023.

Posteriormente, dicho documento ha sido paulatinamente actualizado mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 008-2015-CD-OSITRAN, N° 030-2018-CD-OSITRAN y N° 0019-2022-CD-OSITRAN a solicitud de la Entidad Prestadora debido (i) a decisiones de índole administrativa u organización interna de sus dependencias, así como, (ii) ante, la identificación de disposiciones que ameritaban un desarrollo con mayor detalle.

Bajo dicho contexto, es importante indicar que el Reglamento de Reclamos de cada Entidad Prestadora constituye el principal documento que consolida las disposiciones específicas que deben ser observadas para el correcto trámite de los reclamos que fueran presentados por los usuarios, siendo inclusive un medio de consulta en las dependencias de atención al público de las Entidades Prestadoras, así como, en sus respectivos Portales Web.

Es así que, en la medida que el servicio brindado a través de las infraestructuras de transporte de uso público bajo competencia del OSITRAN es prestado de manera continua e ininterrumpida, se hace relevante la necesidad de las Entidades Prestadoras de contar con un Reglamento de Reclamos con disposiciones actualizadas ante las variaciones o cambios que se hubieran generado con el paso del tiempo, a fin de que dicho documento resulte coherente con los hechos.

En ese sentido, la falta de aprobación del proyecto de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao limitaría a la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. a que no pueda llevar a cabo las acciones administrativas y de coordinación interna en sus dependencias para la adecuación de sus procesos internos (p.e. protocolos, lineamientos, señaléticas, etc.) respecto a la atención de usuarios, específicamente en lo concerniente a la tramitación de reclamos.

➤ La potencial limitación a los derechos a la información y a presentar reclamos de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

El Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público<sup>9</sup> ha reconocido a los usuarios, los derechos a la información y a la presentación de reclamos, lo cual conlleva a que las Entidades Prestadoras proporcionen a los usuarios, de manera adecuada, veraz, oportuna y detallada, información referida - entre otros aspectos- al procedimiento para la interposición de reclamos, como es, las vías de recepción de reclamos, las materias reclamables, plazos de resolución, órganos resolutivos que participan en el procedimiento, así como los medios impugnatorios que pueden presentar los usuarios.

La entrega de dicha información a los usuarios facilita la obtención de un mayor conocimiento en éstos, más aún considerando que el Reglamento de Reclamos de la Entidad prestadora constituye el documento fundamental que contiene los aspectos más relevantes del procedimiento de reclamo; el cual sirve de directriz para la difusión de información sobre dichos aspectos.

Sin embargo, la finalidad antes señalada no podría ser concretizada en el presente caso, toda vez que, ante la inacción del OSITRAN para la aprobación de la modificación del Reglamento de Atención de Reclamos, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao (i) no podrían tener conocimiento acerca de los cambios efectuados en su favor, y, (ii) podrían ser susceptibles de incurrir en error o confusión ante la falta de adecuación de aquellos aspectos que derivan del cambio de normas de mayor jerarquía, tal como es el caso del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

<sup>9</sup> Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN.

(ii) **Determinar la necesidad y la oportunidad de la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y solución de Reclamos presentado por Tren Urbano de Lima S.A.**

39. Habiendo delimitado en las secciones precedentes los alcances de la situación de emergencia que se suscitaría en el presente caso, corresponde que esta Gerencia evalúe la necesidad y la oportunidad de la aprobación de la modificatoria del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, como una medida urgente a ser adoptada por la Presidencia del Consejo Directivo, en el marco de lo establecido en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del Ositrán.

➤ **Necesidad de la aprobación de la modificación del Reglamento en mención**

40. Al respecto, esta Gerencia considera que resulta necesaria la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y solución de Reclamos presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., a efectos de evitar las consecuencias negativas que se derivarían de los escenarios descritos previamente, esto es, la potencial restricción a la facultad con la que cuenta la Entidad Prestadora para llevar cabo:

- La reorganización de la estructura interna de las funciones de sus dependencias y por ende, efectuar, las acciones administrativas de adecuación de sus procesos internos respecto a la atención de usuarios, específicamente en lo concerniente a la tramitación de reclamos.
- La incorporación de disposiciones con mayor detalle e inclusive precisiones que establezcan garantías mayores en favor de los usuarios.

41. De otro lado, la aprobación del referido Reglamento propiciaría que los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao puedan conocer de manera clara y específica acerca de la Oficina de Atención al Pasajero adicional que ha implementado la Entidad Prestadora para la atención de los usuarios ante los diversos trámites que requiera realizar, así como, la variación en su dependencia encargada de resolver los reclamos de los usuarios, la determinación de archivar las disconformidades de los usuarios que resulten inadmisibles sin la necesidad de otorgar el trámite de sugerencia a dichas comunicaciones, y, la adecuación del plazo establecido para la emisión de la resolución de reconsideración, de conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.

➤ **Información proporcionada por Tren Urbano de Lima S.A. respecto al proyecto de modificatoria de su Reglamento de Reclamos**

42. Conforme fuera expuesto en la sección “Antecedentes” del presente Informe, mediante Carta N° LIN-E2024-3141<sup>10</sup> la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. señaló que la aprobación de su solicitud de modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos constituiría una situación con carácter de emergencia, en atención a lo siguiente:

- El cambio de la dependencia responsable de la atención de reclamos, es decir, reemplazar a la Gerencia de Servicio al Cliente por la Gerencia de Operaciones, se encuentra motivada en cambios en la organización de la Entidad Prestadora; siendo determinante, para la adopción del cambio que a la fecha el jefe de la Gerencia de Servicio al Cliente ya no se encuentre laborando en dicha empresa.

En ese sentido, considerando que los usuarios se encuentran facultados a continuar presentando con normalidad -de manera independiente a los cambios internos de la Entidad Prestadora- los reclamos sobre el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, **se requiere que a la brevedad posible se efectúe la aprobación de la modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos para continuar con la emisión de las respectivas resoluciones en respuesta a dichos reclamos y que**

<sup>10</sup> Cabe señalar que dicha información fue remitida en atención al requerimiento efectuado mediante Oficio N° 1163-2024-GAU-OSITRAN, a efectos de que la Entidad Prestadora en cuestión indique si la aprobación de la modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos constituye una situación de emergencia que requiera la avocación de la Presidencia Ejecutiva.

**éstas, sean a su vez remitidas a los usuarios, en los plazos y de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.**

- La inclusión de la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Presbítero Maestro constituye una mejora en beneficio de los usuarios cuya finalidad radica en proporcionar una vía de atención adicional a los usuarios que se desplazan principalmente por el Tramo Norte de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Dicho cambio, se encontraría sustentado en el artículo 86° Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 con la finalidad de brindar eficacia y eficiencia en los trámites administrativos que realicen los usuarios finales de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

- En cuanto al trámite de las disconformidades de los usuarios que son consideradas inadmisibles, se advirtió una discordancia que podría llevar a confusión a los usuarios para la lectura de dicha disposición, motivo por el cual, se aclaró la redacción respecto a la tramitología correspondiente a la inadmisibilidad de los reclamos con la finalidad de brindar una visión clara y expresa de las acciones que se llevarían a cabo ante dicho supuesto.

43. Como se puede apreciar, lo indicado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. refuerza la necesidad de la aprobación de la solicitud de modificación a su Reglamento de Atención de Reclamos, en tanto, se trataría de una situación con carácter de emergencia.

➤ **Oportunidad de la aprobación de la propuesta de modificación al Reglamento**

44. El ejercicio adecuado de las funciones que tiene asignada cada entidad de la Administración Pública garantiza la protección del interés público brindando un marco institucional y participativo que asegure el desarrollo de la sociedad.
45. En ese contexto, en el caso de los sectores regulados, las iniciativas o buenas prácticas adoptadas por los administrados deben ser correctamente valoradas, toda vez que, los efectos o consecuencias de su implementación redundará en un gran número de usuarios.
46. Siendo que, ante la reorganización interna de la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima, ésta informó de manera diligente acerca de dicha variación, con la finalidad de que los cambios propuestos sean aprobados, de manera que se pueda continuar con el trámite de los reclamos que hubieran sido presentados, y, que sea la Gerencia de Operaciones la encargada de emitir y suscribir los pronunciamientos en cada caso en concreto.
47. Asimismo, en el caso de las modificaciones adicionales al Reglamento de Atención de Reclamos de la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., éstas corresponden a inclusiones en favor de los usuarios, toda vez que establecen escenarios de mayor protección desde la perspectiva del resguardo a los derechos a la información y a presentar reclamos.
48. En virtud a lo anteriormente expuesto, y atendiendo a la imposibilidad fáctica para sesionar del Consejo Directivo, y la situación de emergencia identificada en el presente informe, esta Gerencia estima necesario someter a consideración de la Presidencia del Consejo Directivo, la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A., la misma que cuenta con la opinión favorable de esta Gerencia; en el marco de lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 9 del ROF del Ositrán, así como en la "Directiva para el Funcionamiento de las Sesiones del Consejo Directivo".

#### IV. CONCLUSIONES

49. El artículo 12° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN dispone que, constituye una obligación de las Entidades Prestadoras, el contar con un Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios, el cual deberá contemplar el contenido mínimo regulado en el referido artículo.

50. En atención a ello, la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A. solicitó a este Organismo Regulador, la aprobación de la propuesta de modificación de su Reglamento de Atención y solución de Reclamos sustentada en los cambios en los cambios efectuados en su organización; habiéndose ejecutado las actividades señaladas en el Procedimiento E5.03.01 "Aprobación de Reglamentos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de las Entidades Prestadoras", correspondiente al Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos denominado E5 – Gestión Normativa.
51. De la revisión efectuada a la última versión actualizada del proyecto de reglamento en mención, esta Gerencia opina favorablemente respecto al contenido del referido proyecto, el cual se encuentra acorde con lo dispuesto en el artículo 12° del Reglamento de Reclamos del Ositrán, correspondiendo su aprobación por parte del Consejo Directivo, en ejercicio de su función normativa, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 7° y 12° del ROF del OSITRAN.
52. Sin embargo, a la fecha de emisión del presente informe, el Consejo Directivo del OSITRAN no cuenta con el número necesario de miembros para conformar el quórum de asistencia o participación requerido para llevar a cabo de forma válida las sesiones del referido órgano colegiado; motivo por el cual, el Reglamento en mención no puede ser sometido materialmente para la aprobación del Consejo Directivo.
53. Dicha imposibilidad genera una situación de emergencia para este Organismo Regulador, así como incertidumbre en la Entidad Prestadora por la falta de conclusión del trámite de aprobación del reglamento en mención, sustentada en las siguientes razones: (i) la potencial limitación a la emisión de "actos resolutivos" de la dependencia responsable de la atención de los reclamos de los usuarios, y (ii) la eventual afectación a los derechos a la información y a la presentación de reclamos de los usuarios.
54. Por lo que, la aprobación del Reglamento en mención resulta necesaria a fin de evitar los potenciales efectos negativos que se derivarían de las situaciones anteriormente indicadas, y propiciaría que los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao puedan conocer de manera clara y específica los aspectos más relevantes del procedimiento de reclamo (vías de recepción, dependencia de la entidad prestadora encargada de atender sus reclamos, entre otros), conforme a sus obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, así como en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
55. En consecuencia, resulta necesario que la Presidencia Ejecutiva adopte medidas de emergencia sobre la aprobación del reglamento antes señalado, dando cuenta sobre dichas medidas en la sesión siguiente del Consejo Directivo, de acuerdo al numeral 10 del artículo 9 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, al haberse configurado (i) la imposibilidad fáctica de sesionar del Consejo Directivo, así como (ii) la situación de emergencia generada como consecuencia de la eventual falta de aprobación del reglamento en cuestión.

## V. RECOMENDACIÓN

56. Se recomienda a la Gerencia General poner en consideración de la Presidencia del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, así como el proyecto de Resolución Presidencia, y el Resumen Ejecutivo respectivo, a efectos que, se adopten las medidas de emergencia para la aprobación de la propuesta de modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos presentado por Tren Urbano de Lima S.A.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado por:

**ANGELA ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN**

Gerente de Atención al Usuario

Gerencia de Atención al Usuario

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

Elaborado por: Ingrid Loday  
NT: 2024110013