



El **supervisor**
de la **Línea 1 del Metro**
de **Lima y Callao**




LÍNEA 1

DEL METRO DE LIMA Y CALLAO

Somos el **OSITRÁN**, organismo público encargado de regular, supervisar y fiscalizar las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP), a nivel nacional.

Velamos por el cumplimiento de los compromisos establecidos en los contratos de concesión suscritos con las empresas concesionarias y en la normativa vigente.

Dentro de las ITUP bajo nuestra competencia, supervisamos el cumplimiento de las obligaciones asumidas por GYM Ferrovías S.A., empresa concesionaria a cargo de la **Línea 1 del Metro de Lima y Callao**.



El OSITRÁN vela por el cabal cumplimiento de los derechos de los usuarios de la **Línea 1 del Metro de Lima y Callao**.

PRINCIPALES DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA LÍNEA 1 DEL METRO DE LIMA Y CALLAO

- » Recibir **INFORMACIÓN** adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre el servicio brindado por GYM Ferrovías S.A.
- » Recibir un servicio de **CALIDAD**, debiendo GYM Ferrovías S.A. cumplir con los Niveles de Servicio establecidos en el contrato de concesión.
- » Recibir **ATENCIÓN ADECUADA y NO DISCRIMINATORIA**, en igualdad de condiciones, por parte del personal de GYM Ferrovías S.A.
- » Exigir a GYM Ferrovías S.A. que el servicio sea prestado con la **SEGURIDAD** debida.
- » Interponer **RECLAMOS** ante la existencia de cualquier inconveniente en la prestación del servicio ofrecido por GYM Ferrovías S.A.
- » Presentar **DENUNCIAS** ante presuntos incumplimientos al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables.

PRINCIPALES OBLIGACIONES A CARGO DE GYM FERROVÍAS S.A.

- » Prestar el servicio cumpliendo con los niveles o estándares establecidos en el contrato de concesión.
- » Realizar las labores de conservación de infraestructura ferroviaria concesionada, de acuerdo con los niveles exigidos en el contrato de concesión.
- » Brindar información respecto a cualquier incidente que se presente durante la provisión del servicio.
- » Habilitar una línea telefónica, correo electrónico y formulario en su portal web para la atención de los usuarios.
- » Poner a disposición de los usuarios, en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, lo siguiente:
 - Botiquín para urgencias
 - Telefonía pública
 - Servicios higiénicos
 - Módulo de atención para venta y recarga de tarjetas o máquinas autoservicio de venta o recarga de tarjetas
 - Condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad

Recuerda que un **Usuario informado** es el mejor defensor de **sus derechos**.

- » Inconvenientes relacionados con el cobro del servicio prestado por GYM Ferrovías S.A.
- » Inconvenientes vinculados con la calidad de la prestación del servicio.
- » Información incompleta, incorrecta y/o defectuosa que proporcione GYM Ferrovías S.A. a los usuarios respecto a las condiciones del servicio.
- » Injustificada restricción al acceso y/o al servicio brindado por GYM Ferrovías S.A.
- » Condicionamiento de la atención de los reclamos formulados por el usuario, al pago previo de la tarifa establecida.

DISTINCIÓN ENTRE RECLAMO Y DENUNCIA

RECLAMO

Ante la existencia de cualquier **inconveniente en la prestación del servicio** (limitación injustificada al acceso y/o al servicio, problemas con la calidad del servicio, el cobro de las tarifas aplicables, entre otros), el usuario tiene derecho a presentar un reclamo ante GYM FERROVÍAS S.A., **a fin de satisfacer su interés particular.**

El plazo para la interposición del reclamo es de 60 días hábiles, contados desde ocurridos los hechos que motivan el reclamo o conocidos éstos.

Este primer paso es obligatorio para el inicio del procedimiento de atención de reclamo.

El Tribunal del OSITRÁN constituye el órgano en segunda instancia administrativa.

DENUNCIA

Ante el **presunto incumplimiento al contrato de concesión o a las disposiciones legales aplicables** (incumplimiento de las condiciones pactadas para la prestación del servicio, incumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Usuarios, entre otros), cualquier ciudadano tiene derecho a presentar directamente una denuncia ante el OSITRÁN, **a fin de satisfacer el interés general.**

La interposición de una denuncia no se encuentra sujeta a un plazo establecido, a diferencia del reclamo.

Una vez recibida la denuncia, el OSITRÁN realizará las investigaciones correspondientes, a fin de verificar el incumplimiento denunciado y, en caso corresponda, procederá a imponer una sanción o aplicar una penalidad.

- » Algunos usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao se encuentran exonerados del pago de la tarifa por el servicio, siendo estos los siguientes:
- » Policía Nacional del Perú.
 - » Cuerpo General de Bomberos.
 - » Niños menores de 6 años, debiendo presentar el DNI correspondiente.
 - » Personas con discapacidad severa, acreditada a través del carnet emitido por el CONADIS.

CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS ANTE GYM FERROVIAS S.A.






- » **Libro de Reclamaciones**, ubicado en cada una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.
- » **Reclamo presencial y/o por escrito**, presentado en la Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en la estación Cabitos.
- » **Llamada Telefónica:** 0800-11121 (Línea gratuita).
- » **Correo Electrónico:** escribenos@lineauno.pe
- » **Página Web:**
www.lineauno.pe/atencion-al-cliente/formulario-de-reclamos-2/
 (formulario de reclamos web)





¡CONTÁCTANOS!

»» Si tienes alguna **consulta** o requieres **orientación** para iniciar un reclamo y/o denuncia, puedes contactarnos a través de los siguientes canales:

SEDE PRINCIPAL DEL OSITRÁN:

-  Calle Los Negocios N° 182- Surquillo, Lima.
-  De Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
-  FONO OSITRÁN: 0800-11004 (Línea gratuita)
-  @ usuarios@ositran.gob.pe
-  www.ositran.gob.pe

CENTRO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL OSITRÁN

-  Ubicado en el Local 14 de la Estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.
-  De Lunes a Viernes: 9:00 a.m. - 9:00 p.m.
Sábados: 9:00 a.m. - 4:00 p.m.

¿QUIERES CONOCER
MÁS SOBRE LA LABOR
DEL OSITRÁN?



Los usuarios deben respetar las condiciones y reglas establecidas para el uso adecuado de la **Línea 1 del Metro de Lima y Callao**.