GUÍA DEL USUARIO

de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao supervisada por

OSITRÁN

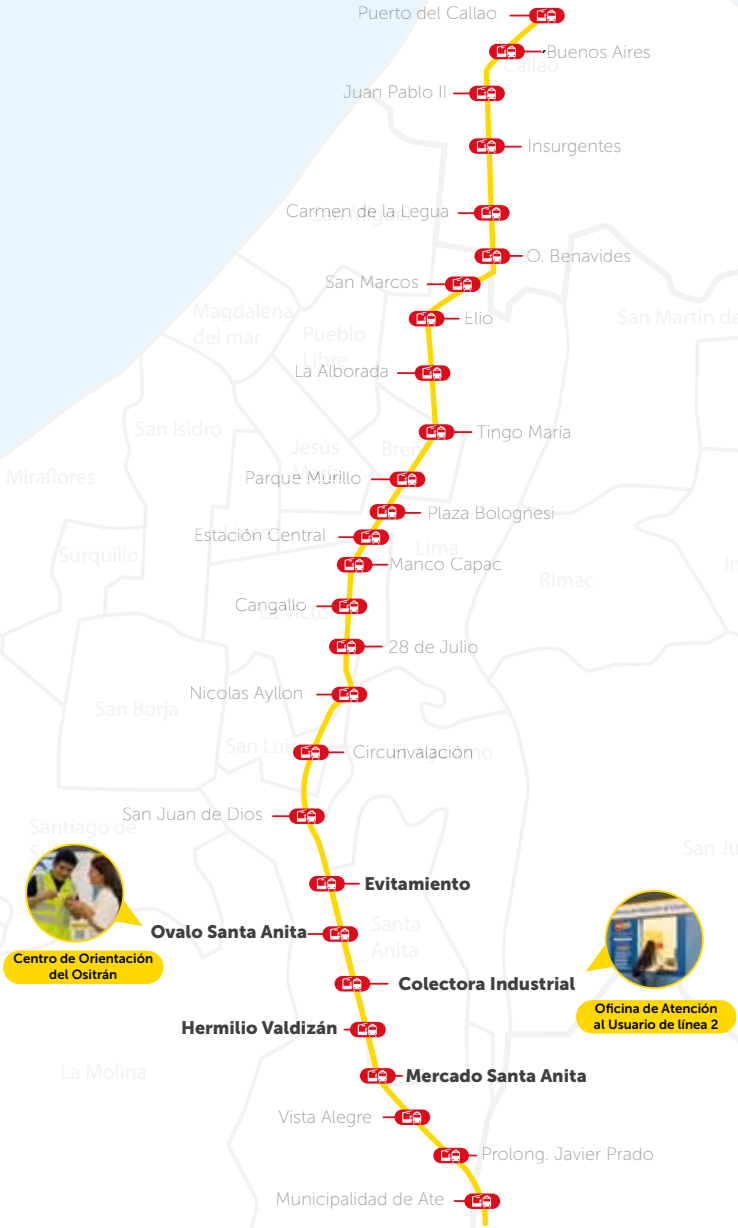
¿Quiénes somos?

El **Organismo que regula, supervisa y fiscaliza la infraestructura de transporte de uso público**, como aeropuertos, puertos, vías férreas, las líneas 1 y 2 del Metro de Lima y Callao, así como carreteras concesionadas de alcance nacional.

Para el **Ositrán**, es importante que conozcas tus derechos, cumplas con tus obligaciones y contribuyas en la mejora del servicio brindado.

Por ello, hemos elaborado esta guía didáctica con la finalidad de proporcionarte información relevante sobre el servicio de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, así como sobre tus derechos y deberes como usuario para un adecuado uso del mismo.

Mapa de las estaciones de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao



Derechos y deberes
de los usuarios de la
Línea 2 del Metro de Lima y Callao

Derecho a recibir información veraz, clara, oportuna y detallada sobre cualquier aspecto vinculado al servicio de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

Derecho a recibir un servicio de calidad conforme a lo establecido en los niveles de prestación dispuestos en el Contrato de Concesión.

Derecho a interponer reclamos ante la concesionaria frente a la existencia de inconvenientes presentados durante el servicio. El trámite es gratuito.

Derecho a presentar denuncias ante el Ositrán por incumplimiento del Contrato de Concesión o a la normativa aplicable. La presentación de la denuncia es gratuita.

Derecho a recibir atención adecuada con un trato correcto por parte del personal de las estaciones.

Derecho a la seguridad durante la utilización del servicio. Las estaciones deben estar correctamente señalizadas para un uso seguro de las mismas.

Deber de pagar la tarifa establecida. Los usuarios se encuentran obligados a abonar el monto correspondiente por concepto de tarifa, una vez concluida la etapa de marcha blanca (ingreso gratuito).

Deber de mantener una conducta debida. Los usuarios deben respetar las normas establecidas para el uso de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

Están prohibidos los siguientes comportamientos:

Ingresar a las estaciones **bajo los efectos del alcohol y drogas.**

Realizar venta ambulatoria, así como **revender** pasajes.

Ingresar con elementos inflamables, cortantes, etc.

Tu acceso podrá ser restringido en caso se detectan dichas conductas.

Personalización de la tarjeta

El Ositrán recomienda realizar el **trámite de personalización de la tarjeta** para ingresar a la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

¿Por qué es importante?

En caso de pérdida o robo de la tarjeta podrás **recuperar el saldo** solo si la tarjeta se encuentra personalizada.

Las **tarjetas extraviadas**, que fueron halladas en alguna de las estaciones de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, podrán ser **recuperadas en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la estación Colectora Industrial.**

La solicitud de la personalización de la tarjeta se realiza ante la concesionaria a cargo de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao en todas las estaciones que conforman la Etapa 1A.

Medidas permitidas para ingresar bultos a la **Línea 2 del Metro de Lima y Callao**

Si deseas ingresar a la Línea 2 del Metro de Lima y Callao portando bultos, el Ositrán te recomienda verificar que **no excedan el tamaño máximo permitido**, utilizando para ello, los **medidores de bultos** dispuestos en todas las estaciones, y, conocer el horario en el cual se permite el ingreso de determinados objetos. Debes tener en cuenta que la concesionaria permite el ingreso de los siguientes bultos:

Bultos permitidos

En horas de mayor afluencia (*)

Sillas y coches portabebés

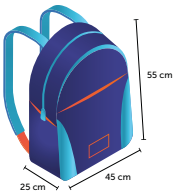
Mochilas

Portalaptops y similares

Bolsas de mano

(*) Lunes a sábado de 7 a 9 a. m. y de 6 a 8 p. m.

Resto del día



Equipaje

Un solo bulto por persona.

Recuerda

No se puede ingresar **artículos peligrosos** a la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, tales como juegos pirotécnicos, combustibles, pinturas, gas presurizado u otros elementos inflamables.

Conductas prohibidas en la Línea 2 del Metro de Lima y Callao

La concesionaria ha establecido las siguientes conductas **prohibidas** en las estaciones, así como en los coches de los trenes, con la finalidad de que el uso del servicio de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao sea una experiencia agradable, en un ambiente seguro y tranquilo para todos los usuarios:

Ingresar a las estaciones bajo los efectos del alcohol o drogas.

Realizar venta ambulatoria, guardar cola o revender pasajes.

Ingresar con objetos inflamables, cortantes, vidrios u otros de riesgo.

Fumar dentro de las estaciones.

La concesionaria puede **restringirte el uso del servicio** de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao, en caso detecte dichas conductas.

Si no te encuentras conforme o tienes **inconvenientes** con el servicio brindado en la **Línea 2 del Metro de Lima y Callao...**

... tienes hasta 60 días hábiles para presentar tu **reclamo** ante la concesionaria, a través de los siguientes canales:

Formulario web
https://metrolima2-atencionalusuario.com/cestrack/utiles/metrolima2/FormReclamacion.aspx

Correo electrónico
contacto@metrolima2.com

Vía telefónica
llamando al **0800-8-0830**

Oficina de Atención al Usuario
Ubicada en la estación Colectora Industrial

Libro de Reclamaciones ubicado en todas las estaciones de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

Puedes recibir la respuesta al reclamo presentado por parte de la concesionaria vía correo electrónico, **si así lo autorizas expresamente.**

Puedes **reclamar** por las siguientes **materias:**

- **Falta de atención** oportuna y/o adecuada **por parte del personal de las estaciones.**
- **Problemas con la calidad** del servicio brindado.
- Inconvenientes relacionados con el **cobro del servicio.**
- **Injustificada restricción** al acceso y/o al servicio.
- **Información incompleta,** incorrecta y/o defectuosa brindada por el personal de las estaciones.

Recuerda

Los reclamos serán resueltos por la concesionaria en un plazo de **15 días hábiles**, contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta **30 días hábiles**, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Si **NO estás de acuerdo** con lo resuelto por la concesionaria tienes **DOS opciones:**

1. Presentar un **Recurso de Reconsideración,** adjuntando nuevas pruebas a fin de que la concesionaria revise nuevamente el reclamo.

2. Presentar un **Recurso de Apelación.** En este caso la concesionaria elevará el expediente al Tribunal del Ositrán, a fin que resuelva la apelación, en segunda y última instancia administrativa.

Recuerda

El plazo para interponer cualquier recurso impugnativo es de hasta **15 días hábiles** desde recibida la resolución de primera instancia emitida por la concesionaria.

Procedimiento de reclamo

Procedimiento de reclamos

1. Presentar tu **reclamo** ante la concesionaria.

2. La concesionaria **debe atender tu reclamo** en **un plazo de 15 días hábiles**, pudiéndose ampliar como máximo hasta 30 días hábiles, bajo decisión motivada.

3. Si **NO** te encuentras conforme con la respuesta al reclamo, tienes 15 días hábiles para presentar un **Recurso de Reconsideración o un Recurso de Apelación.**

Si te encuentras **conforme** con la respuesta brindada al reclamo, culmina **el procedimiento.**

4. **La concesionaria resuelve el Recurso de Reconsideración y el Tribunal de Solución de Controversias y Reclamos del Ositrán resuelve el Recurso de Apelación**, como segunda y última instancia administrativa.

Recuerda

- Cuentas con **60 días hábiles** desde ocurridos o conocidos los hechos que lo motivan, para presentar un reclamo.
- El Recurso de Apelación se presenta **ante la concesionaria** para su posterior **traslado al Ositrán.**

Si consideras que la concesionaria **NO está cumpliendo** con sus obligaciones contractuales o está **infringiendo** alguna norma, puedes presentar una **denuncia ante el Ositrán.**

La denuncia debe contener una descripción clara de los hechos, para iniciar las respectivas investigaciones, a fin de determinar la responsabilidad de la empresa y, de ser el caso, imponer las sanciones correspondientes.

Canales de presentación de denuncias ante el Ositrán

Mesa de Partes del Ositrán, mediante documento dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario.

Formulario Virtual de Denuncias, ubicado en el portal web del Ositrán.

Correo electrónico:
usuarios@ositran.gob.pe

Línea gratuita:
0800-11004

Requisitos para la presentación de una **denuncia**

- Nombre y apellido del denunciante, así como el número de documento de identidad.
- Domicilio del denunciante.
- Correo electrónico del denunciante, según corresponda.
- Firma o huella digital del denunciante, según corresponda.
- Indicar si desea o no mantener en reserva su identidad.
- Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una breve descripción de los mismos.
- Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.

No olvides adjuntar a tu denuncia, todos los **elementos probatorios** con los que cuentes: como documentos, testimonios, fotos o videos, entre otros.

Procedimiento de denuncias

3 días hábiles

1 Usuario remite denuncia a la Gerencia de Atención al Usuario (GAU).

2 GAU verifica requisitos del trámite de denuncia.

3 GAU traslada la denuncia a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF).

4 La Jefatura de Contratos de la ITUP correspondiente de la GSF tramita la denuncia y decide acciones a adoptar.

30 días hábiles + 30 días hábiles prorrogables de forma excepcional

5 Denuncia **no constituye** incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora.

6 GSF comunica a la GAU de manera motivada el rechazo de la denuncia.

7 GAU informa a usuario.

5 Denuncia **constituye** presunto incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora.

6 La Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao de la GSF recomienda a la Jefatura de Fiscalización de la GSF evaluar el inicio del procedimiento administrativo sancionador o aplicación de penalidad.

Recuerda

La denuncia **no convierte al denunciante** en parte del procedimiento de denuncia, ni del procedimiento administrativo sancionador o de determinación de aplicación de penalidades que eventualmente pueda iniciarse contra la concesionaria.

Supuestos materia de **denuncia** contra la concesionaria de la **Línea 2 del Metro de Lima y Callao**

- **Negativa a facilitar a los usuarios el Libro de Reclamaciones** en las estaciones, cuando sea requerido.
- **Injustificada restricción al servicio** de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.
- **No permitir la presentación de reclamos** a través de los canales establecidos.
- **Falta de limpieza** de los servicios higiénicos, andenes, estaciones y de los trenes.
- **Inoperatividad de equipos de movilización de personas** (escaleras eléctricas, ascensores, etc).
- **Incumplimiento del número de viajes y la frecuencia de los trenes.**
- **Falta de mantenimiento** de las estaciones, vías férreas y de los trenes.

Recomendaciones para el uso adecuado del servicio

Realiza con anticipación las recargas de tus tarjetas, una vez concluida la etapa de marcha blanca (ingreso gratuito).

Cede el asiento preferencial en los trenes y andenes.

No ingieras alimentos y/o bebidas al interior de los trenes.

No corras en el interior de las estaciones.

Evita el uso de ascensores y escaleras eléctricas, y cédelos a los pasajeros preferenciales.

Utiliza de forma adecuada los objetos de higiene personal dispuestos en los SS. HH.

Mantén limpias las estaciones y trenes.

Contáctate con el Ositrán

Para orientarte a través de los siguientes canales:

Formulario de orientación y atención de consultas:

https://bit.ly/formulario_orientación

Línea gratuita:

1841

Atención de lunes a viernes de 9 a. m. a 6 p. m.

Correo electrónico:

usuarios@ositran.gob.pe

Página web:

www.gob.pe/ositran

Centro de Orientación al Usuario del Ositrán ubicado en la Línea 2 del Metro de Lima y Callao

Estación Óvalo Santa Anita

982 596 666

Horario de atención:

Lunes a viernes

9 a. m.

6 p. m.

OSITRÁN

Supervisamos la Línea 2 del Metro de Lima y Callao