



GUÍA DEL USUARIO
de la Línea 1
del Metro de Lima y Callao
supervisada por



¿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 1 del Metro de Lima y Callao, así como sobre tus derechos y deberes como usuario para un adecuado uso del mismo.



 **OSITRÁN**

Plano de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao



Derechos y deberes de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao



Derecho a recibir información veraz, clara, oportuna y detallada sobre cualquier aspecto vinculado al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.



Derecho a recibir un servicio de calidad conforme a lo establecido en los niveles de prestación del servicio 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.



Deber de mantener una conducta debida. Los usuarios deben respetar las normas establecidas para el uso de la Línea 1 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.

Recomendaciones para el uso de las **máquinas de autoservicio** ubicadas en las estaciones

Puedes adquirir y/o recargar tu tarjeta para ingresar a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao en las máquinas de autoservicio (TVM's) ubicadas en todas las estaciones. Para realizar de forma correcta tus transacciones, sigue los siguientes pasos:



Para realizar recargas

1

Coloca la tarjeta en el lector de las máquinas de autoservicio.

2

Selecciona el monto a recargar.

3

Introduce las monedas o billetes en la ranura respectiva.

4

Recoge el comprobante o ticket de pago y la tarjeta recargada.



Recuerda que si retiras tu tarjeta antes de recibir tu recarga, no se habrá completado correctamente la transacción efectuada.



Venta y Recarga de Tarjetas



Para comprar una tarjeta nueva

- 1** Selecciona la opción "comprar tarjeta" en las máquinas de autoservicio.
- 2** Ingresa el monto de S/ 5
- 3** Recoge la tarjeta de la ranura respectiva.
- 4** Coloca la tarjeta en el validador para que sea activada.

Asociación de la tarjeta al DNI

El Ositrán recomienda realizar el **trámite de asociación de la tarjeta al número de su Documento Nacional de Identidad (DNI)**, para ingresar a la línea 1 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 asociada al **DNI**.

Las **tarjetas extraviadas**, que fueron halladas en alguna de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, podrán ser **recuperadas en las Oficinas de Atención al Pasajero** ubicadas en la estación Cabitos y Presbítero Maestro.



La solicitud de la asociación de la tarjeta adulto se realiza ante la concesionaria a cargo de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao. El trámite podrás realizarlo a través de los siguientes medios:

Completando el formulario

contenido en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, **aquí:**



Vía telefónica, comunicándote al siguiente número:

0800-111-21

Conoce las **medidas permitidas** para ingresar bultos a la **Línea 1 del Metro de Lima y Callao**:

Si deseas ingresar a la Línea 1 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, verificando también 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



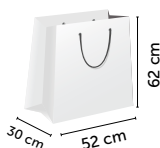
Porta laptops y similares



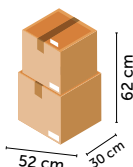
Bolsas de mano

(*) Lunes a sábado de 6 a 10 a. m. y de 5 a 9 p. m.

Resto del día



Bolsa o paquete



Equipaje

Recuerda, un solo bulto por persona.

Recuerda



No se puede ingresar **artículos peligrosos** a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, tales como juegos pirotécnicos, combustibles, pinturas, gas presurizado u otros elementos inflamables.

Tópicos en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

Ante cualquier situación de emergencia y/o accidente en la **Línea 1 del Metro de Lima y Callao**, puedes recibir la atención de primeros auxilios en los tópicos habilitados en las estaciones de la referida infraestructura.

Recuerda



En dichas situaciones, puedes recurrir al personal asignado a las estaciones de la **Línea 1 del Metro de Lima y Callao** o a los miembros de la **Policía Ferroviaria**, para que te brinden la asistencia requerida.



Devolución del pasaje en caso de interrupción del servicio

Ante una eventualidad de carácter técnico o de otra naturaleza que implique la suspensión del servicio, la concesionaria debe realizar la devolución de los pasajes a los usuarios que lo soliciten.

En estos casos, el personal de las estaciones informará acerca de la imposibilidad de continuar el viaje y podrás decidir:

a

Esperar a que se reanude el servicio.

b

Optar por retirarte y utilizar otro medio de transporte.



¿Qué debo hacer?

Dirigirse agente de estación y solicitar que los deriven a la boletería para la devolución del pasaje a través de una recarga en su tarjeta.



Conductas prohibidas en la Línea 1 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 1 del Metro de Lima y Callao sea una experiencia agradable, en un ambiente seguro y tranquilo para todos los usuarios:



Ingresar o cruzar las vías férreas.



Realizar venta ambulatoria, guardar cola o revender pasajes.



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



Ingerir alimentos o bebidas en los coches de los trenes.



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



La concesionaria puede **restringirte el uso del servicio** de la Línea 1 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 1 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://www.lineauno.pe/atencion-al-cliente/formulario-de-reclamos-2/>



Correo electrónico

escribenos@lineauno.pe



Vía telefónica

llamando al **0800-1112-1**



Oficina de Atención al Pasajero

Ubicadas en las estaciones Cabitos y Presbítero Maestro



Libro de Reclamaciones ubicados en todas las estaciones de la Línea 1 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 **quince (15) días hábiles**, contados a partir de su presentación. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta **treinta (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 **quince (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**.

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**.

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.

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, a fin de poder iniciar las respectivas investigaciones para 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@ositrán.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



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 1 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 1 del Metro de Lima.



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.

Cede el asiento preferencial en los trenes y andenes.



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

No corras al 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](https://bit.ly/formulario_orientacion)



Línea gratuita:

0800-11004

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



Correo electrónico:
usuarios@ositrان.gob.pe



Página web:
www.gob.pe/ositrان

Centro de Orientación al Usuario del Ositrán ubicado en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

 **Stand 14, estación La Cultura**

 **957 315 411**

Horario de atención:

Lunes a viernes

9 a. m.

6 p. m.





OSITRÁN

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