







# MEDIOS PARA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS, RECURSOS IMPUGNATORIOS, SUGERENCIAS Y PEDIDOS

	Reclamos	Recursos	Sugerencias	Pedidos
 <p>Centro de Atención Telefónica 0-800-111-21</p>	✓	✓	✓	✓
 <p>Buzón de sugerencias</p>	✗	✗	✓	✗
 <p>Página web <a href="http://www.lineauno.pe">www.lineauno.pe</a></p>	✓	✓	✓	✓
 <p>Oficina de Atención al Pasajero</p>	✓	✓	✓	✓
 <p>Libro de Reclamaciones</p>	✓	✓	✗	✗
 <p>Correo* <a href="mailto:escribenos@lineauno.pe">escribenos@lineauno.pe</a></p>	✓	✓	✓	✓

\* Recomendamos colocar en "Asunto" palabras clave que permitan identificar el objeto de su comunicación. Ejemplo: RECLAMO, APELACIÓN, RECONSIDERACIÓN, SUGERENCIA, PEDIDO, etc.

# CANALES DE ATENCIÓN PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS Y RECURSOS IMPUGNATORIOS

## Canales no presenciales:

### Centro de Atención Telefónica:

- 1** **0-800-111-21 (De Lunes a Domingo y Feriados)** desde teléfonos móviles, fijos o desde los teléfonos públicos ubicados dentro de nuestras estaciones en nuestro horario de atención de **Lunes a Sábados de 05:00 a 22:00 horas, Domingos y Feriados de 05:30 a 22:00 horas.**

**2**



Página Web:  
[www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe) haciendo clic aquí.  
Disponibilidad permanente.

**3**



Correo:\*  
[escribenos@lineauno.pe](mailto:escribenos@lineauno.pe).

Colocar en "Asunto" palabras clave que permitan identificar el objeto de su comunicación.  
Ejemplo: RECLAMO, APELACIÓN, PEDIDO, etc.

Los formularios de presentación aprobados por OSITRAN podrán ser descargados desde nuestra página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe), en el enlace: **"Formatos del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Pasajeros de Tren Urbano de Lima S.A."**

## Canales presenciales:

### Oficina de Atención al Pasajero

**1**



#### Estación Cabitos:

En la Av. Aviación – Óvalo Los Cabitos (Higuereta) – Santiago de Surco.

#### Horario de atención:

Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 9:00 p.m.  
Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.

#### Estación Presbítero Maestro:

En la Av. Locumba cerca al Cementerio Presbítero Maestro – Cercado de Lima

#### Horario de atención:

Lunes a viernes de 09:00 a.m. a 09:00 p.m.  
Sábados de 09:00 a.m. a 4:00 p.m.

**No se brinda atención domingos ni feriados.**

**2**

**Libro de Reclamaciones**, el cual puedes solicitar a nuestros Agentes de Estación, los mismos que se encuentran en nuestras 26 estaciones accesibles mediante solicitud verbal expresa.