



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 77-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 25/07/2024
12:37:51 -0500



EXPEDIENTE N° : 77-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de julio de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que el usuario dejó su cadena y candados al frente de la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora de forma irregular, al no ser un área destinada al estacionamiento de bicicletas, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 30 de junio de 2022, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Desde el 23 de junio de 2022, estuvo dejando su bicicleta al frente de la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora, asegurándola con una cadena y dos candados.
 - ii.- No obstante, el 30 de junio de 2022, se percató que su cadena y candados fueron retirados por el personal de TREN URBANO.
 - iii.- Por lo tanto, solicita el reembolso del valor de su cadena y candados.
2. Mediante Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC, notificada el 11 de julio de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 77-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Los pasajeros deben asumir la responsabilidad por la custodia y resguardo de sus objetos personales, dado que los mecanismos de seguridad que se encuentran previstos en el Contrato de Concesión para el servicio de transporte masivo de pasajeros que presta no permiten brindar un servicio personalizado de seguridad durante el transporte de los pasajeros.
 - ii.- Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que el agente de estación de TREN URBANO, al percatarse el 25 de junio de 2022 de la presencia irregular de una cadena y candados frente a la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora, procedió a retirarlos el 28 de junio de 2022.
3. Con fecha 14 de julio de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC, solicitando el pago de S/ 150,00 correspondiente al valor de una cadena y dos (2) candados.
 4. El 8 de agosto de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.
 5. El 26 de junio de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 1 de julio de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación del usuario, referida a que el personal de TREN URBANO retiró una cadena y dos candados de su propiedad que se encontraban frente a la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)
d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.-





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 77-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRÁN

adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC fue notificada al usuario el 11 de julio de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 3 de agosto de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 14 de julio de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...).

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 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 Reglamento".

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 77-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRAN

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre los hechos materia de reclamo

13. En el presente caso, el usuario indicó que el personal de TREN URBANO retiró una cadena y dos candados de su propiedad que se encontraban frente a la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora. Por lo tanto, solicita el reembolso del valor de su cadena y candados o, en su defecto, la devolución de dichos objetos.
14. Por su parte, TREN URBANO agregó que procedió a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que el agente de estación de TREN URBANO, al percatarse el 25 de junio de 2022 de la presencia irregular de una cadena y candados frente a la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora, procedió a retirarlos el 28 de junio de 2022.
15. En este punto, cabe indicar que TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 77-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRAN

negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello”.

[El subrayado es nuestro]

16. Asimismo, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios) establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

“REGLAMENTO DE USUARIOS
Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

f) A la calidad y cobertura del servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada Contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.”

[El subrayado es nuestro]

17. Ahora bien, en el presente caso, el usuario alegó que el personal de TREN URBANO retiró una cadena y dos candados que había dejado al frente de la puerta de ingreso de la estación María Auxiliadora que servían para asegurar su bicicleta.
18. Al respecto, cabe precisar que en la estación María Auxiliadora no existe una zona asignada para el estacionamiento de bicicletas, de lo cual se desprende que el usuario estuvo dejando irregularmente su cadena y candados en un lugar no designado para dicho fin.
19. En ese sentido, no habiéndose habilitado en la estación María Auxiliadora una zona para el estacionamiento de bicicletas, ni habiendo acreditado el usuario que contaba con alguna autorización para dejar su cadena y candados frente al ingreso de dicha estación, el personal de TREN URBANO podía retirar dichos objetos que irregularmente fueron colocados por el usuario en un área de la concesión, respecto de los cuales la Entidad Prestadora no tiene ninguna obligación de custodia, o de reembolsar su valor⁷.
20. En atención a lo expuesto, habiéndose verificado que el usuario dejó su cadena y candados en el ingreso de la estación de forma irregular, al no ser un área destinada al

⁷ Asimismo, se aprecia que el retiro de los objetos materia de reclamo se encuentra relacionado con la conservación del orden y la seguridad en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, siendo que, de permitirse a algún usuario dejar sus pertenencias en lugares no habilitados para ello, podría generar que otros usuarios incurran en la misma conducta.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 77-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00306-2024-TSC-OSITRAN

estacionamiento de bicicletas, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000055-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2024092397

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe