



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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

- ii. En concordancia con lo anterior, Línea 1 recomendó a los pasajeros respetar las medidas de distanciamiento durante el ingreso al sistema, lo cual fue informado a través de canales de audio y letreros ubicados en los trenes y estaciones, así como en la página web, redes sociales y aplicativo de la Línea 1.
 - iii. En atención a lo expuesto, la capacidad de los trenes se encontraba disminuida, lo que generó un incremento de tiempo para que los pasajeros pudieran ingresar a las estaciones de la Línea 1.
 - iv. Sobre el particular, se procedió a realizar las investigaciones correspondientes de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad, constatándose que la agente de estación no brindó ningún trato inadecuado al usuario. Asimismo, se constató que, al completar la cuota de ingreso, la agente de estación le indicó al usuario que debía esperar un momento para que pudiera ingresar al sistema de la Línea 1 en la siguiente cuota de ingreso.
 - v. En virtud de ello, concluyó que el actuar de su agente fue el correcto, dado que actuó conforme a sus procedimientos de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
3. Con fecha 23 de marzo de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000025-2022-SAC, señalando que la agente fue grosera, al dirigirse con palabras inadecuadas y falta de educación, en respuesta a su cuestionamiento por el ingreso de una joven por el área del acceso preferencial.
 4. El 11 de abril de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-JCH-005-000025-2022-SAC.
 5. El 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 30 de julio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterado lo expuesto en la Carta LR-JCH-005-000025-2022-SAC.

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-JCH-005-000025-2022-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - 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 con el cuestionamiento del usuario, según el cual la agente de control de ingreso de la estación Jorge Chávez le habría brindado un trato inadecuado, cuando realizaba su cola para ingresar al sistema de la Línea 1; supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio, previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)



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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

(en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del 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 las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado 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-JCH-005-000025-2022-SAC fue notificada al usuario el 22 de marzo de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 12 de abril de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 23 de marzo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

d) *Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por TREN URBANO FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión*".

² **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) 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 del 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**

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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 del 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**

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 autenticidad 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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

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 el presunto trato inadecuado

13. En el presente caso, el usuario manifestó que la agente de control de ingreso de la estación Jorge Chávez le habría brindado un trato inadecuado cuando se encontraba haciendo su cola para ingresar al sistema de la Línea 1, dado que la agente fue grosera, al dirigirse con palabras inadecuadas y falta de educación, en respuesta a su cuestionamiento por el ingreso de una joven por el área del acceso preferencial. En virtud de ello, solicitó a la Entidad Prestadora capacite a su agente de control de ingreso en temas de atención al usuario.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora indicó que, luego de haber revisado sus cámaras de seguridad, constató que su agente de estación no brindó ningún trato inadecuado al usuario. Añadió que, al completar la cuota de ingreso, la agente de estación le indicó que debía esperar un momento para que pudiera ingresar al sistema de la Línea 1 en la siguiente cuota de ingreso.
15. Al respecto, cabe recordar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia 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.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

"Artículo 220.- Recurso de apelación

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".



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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

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 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. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), el cual señala lo siguiente:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

(...)

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, la siguiente:

“Artículo 8.- De las Obligaciones del usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento (...).”

[El subrayado es nuestro]

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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

18. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia. La Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; teniendo los usuarios la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
19. Ahora bien, de la revisión del expediente, se verifica la existencia del documento denominado "Informe del Personal", a través del cual la agente de la boletería de la estación Angamos, detalló lo siguiente:

Imagen 1: Informe del personal

	INFORME DEL PERSONAL				GO-OSF-GEN-FOR-001
					Revisión 00
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página
	JTRA	JTRA	GP	04/02/14	1 de 2

A : [Redacted]
Jefe de Estaciones

De : [Redacted]
Auxiliar de Estacion.

Asunto : Pasajero no está de acuerdo con ingreso de menor de edad por preferencial

Fecha : 15/03/2022

- Pasajero (a) : [Redacted]
- DNI N° : [Redacted]
- Tarjeta L1ML : [Redacted]
- Domiciliado : [Redacted]
- Distrito : [Redacted]
- Provincia : [Redacted]
- N° Celular : [Redacted]
- Correo electrónico: [Redacted]

DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:

Siendo las 10:02 am aproximadamente, me encontraba regulando torniquete y preferencial, teniendo una cuota respectiva de 15 pasajeros y siendo el cliente el número 16, se le detuvo el ingreso en torniquete y se le mencionó amablemente que esperará a la siguiente carrera para poder ingresar, cliente se enfureció ya que su acompañante si ingreso y dijo que él venía con ella.

Aún mencionándole que ya habíamos alcanzado el máximo permitido ingreso de pasajeros y que no se preocupara que el tren llegaría rápido, esté respondió mal y comenzaba a decir que no teníamos criterio y otras cosas.

En esos minutos de espera, dos adultos mayores y una niña se acercan al ingreso preferencial. En esto el cliente pregunta por qué a ellos se le permite el ingreso con una joven, en la cual se le aclara que es una menor de edad, además que también acompaña a los abuelitos y que ellos si pueden ingresar con minimo un acompañante al ser adultos mayores.

**Fuente: Documento presentado por la Entidad Prestadora y que obra en el expediente.*

20. Al respecto, de la revisión del mencionado informe, se verifica que la agente de control de ingresos de la estación Jorge Chávez consignó haber detenido al usuario, luego de haber

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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

completado la cuota de ingreso de quince (15) pasajeros, indicándole que el siguiente tren llegaría rápido. Asimismo, consignó que el usuario cuestionó que una (1) joven ingresara junto a dos (2) adultos mayores por el ingreso preferencial, pese a que se le había explicado que la joven era una menor de edad y acompañaba a sus abuelos, lo cual se encuentra permitido.

21. Adicionalmente, obra en el expediente un (1) video a través del cual se observa al usuario en el área de control de ingreso, en el momento en que ocurrieron los hechos materia de reclamo. En las imágenes grabadas se aprecia lo siguiente:
 - Durante la espera del usuario, accedieron por el ingreso preferencial dos (2) adultos mayores acompañados de una (1) joven.
 - Posteriormente, el usuario reclamante interactúa verbal y gestualmente con la agente de control de ingreso.
 - Finalmente, el usuario recibe el Libro de Reclamaciones y, luego de llenarla, procede a retirarse del área de control de ingreso.
22. Cabe precisar que, si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar de la agente de la Entidad Prestadora se condice con el ejercicio de una función vinculada a la atención al público.
23. Consecuentemente, de los referidos medios probatorios, no se acredita que la agente de control de ingresos de la estación Jorge Chávez haya brindado un trato inadecuado al usuario mientras se encontraba esperando la siguiente cuota de ingreso para acceder al sistema de la Línea 1.
24. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁷ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
25. Teniendo en cuenta la norma citada, correspondía que el usuario aportara medios probatorios que permitan verificar haber recibido un trato inadecuado (mala atención) por parte de la agente de control de ingresos de la estación Jorge Chávez. No obstante, del expediente no se verifica que el usuario haya presentado algún medio probatorio que acredite sus alegaciones.
26. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000025-2022-SAC, emitida por la Entidad prestadora, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁸;

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

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

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

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° 047-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00324-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000025-2022-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] y 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 José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024100887

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, 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.OSITRÁN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

- c. Integrar la resolución apelada;
d. 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".