



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° 192-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00198-2025-TSC-OSITRÁN

- ii.- Señaló que promueven el cumplimiento de las normas de convivencia en el sistema por parte de los pasajeros a través de su página web.
- iii.- Finalmente, indicó que realiza capacitaciones constantes a su personal, con el objetivo de garantizar un buen trato a los usuarios.

- 3. Con fecha 26 de setiembre de 2024, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000411-2024-SAC. En su escrito, el usuario precisó que el único objeto de su reclamo fue sugerir a la Entidad Prestadora que brinde una capacitación adecuada a su personal, con el fin de mejorar el trato hacia los usuarios.
- 4. El 9 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-VMA-005-000411-2024-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000411-2024-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

- 6. De lo manifestado por el usuario a lo largo del procedimiento, se aprecia que cuestionó el trato recibido por parte del personal de la Entidad Prestadora en la estación Villa María, solicitando que se brinde capacitaciones orientadas a mejorar la atención a los usuarios del servicio.
- 7. Sobre el particular, cabe señalar lo siguiente:
 - (i) El inciso 20 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta, derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 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), a través de la figura de la petición administrativa¹.
 - (ii) De conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN), los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios

¹ TUO de la LPAG

"Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

(...)"

[El subrayado es nuestro]



derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRÁN². En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, la facturación y el cobro de los servicios, la calidad y oportuna prestación de los servicios, daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, acceso a la infraestructura, los defectos en la información proporcionada a los usuarios, entre otros³.

- (iii) Al respecto, en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁴, se precisa la definición de reclamo como la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora.
- (iv) De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, constituye una de las manifestaciones del derecho de petición que un usuario puede utilizar para exigir a las entidades que explotan o administran infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.

8. En el presente caso, en su recurso de apelación, el usuario precisó que el único objeto de su reclamo fue sugerir a la Entidad Prestadora que brinde una capacitación adecuada a su personal, con el fin de mejorar la atención a los usuarios del servicio⁵.

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRÁN.

(...)"

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...)

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) *La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- d) *Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) *Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa."*

⁴ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: *La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN".*

[El subrayado es nuestro]

- ⁵ Cabe señalar que, si bien el escrito de reclamo plantea una observación sobre el comportamiento de una agente de estación, el análisis integral del contenido del reclamo permite concluir que la pretensión del usuario no radica en obtener una medida correctiva individual, sino en solicitar que la Entidad Prestadora brinde una capacitación adecuada a su personal, con el fin de mejorar la atención a los usuarios del servicio. Dicha pretensión es aclarada en el recurso de apelación, donde el usuario manifiesta expresamente: "(...) solo les he indicado una **sugerencia**: que les realice una adecuada capacitación a su personal (...) para que su personal trate y hable educadamente a nosotros (...)."



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° 192-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00198-2025-TSC-OSITRÁN

9. Como puede apreciarse, dicha solicitud no estuvo orientada a obtener una reparación o corrección respecto de un perjuicio individual concreto, sino que constituyó una recomendación de carácter general, formulada con la finalidad de contribuir a la mejora del servicio.
10. Por lo anterior, no se verifica que las alegaciones del usuario estén vinculadas a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁶, ni constituye un supuesto de reclamo establecido en dicho reglamento, razón por la cual el recurso de apelación deviene en improcedente.
11. No obstante, cabe recordar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 117 del TUO de la LPAG⁷, a través del ejercicio del derecho de petición cualquier administrado puede formular solicitudes a la autoridad competente.
12. En el caso concreto de las infraestructuras de transporte de uso público, el literal c) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), reconoce expresamente que los usuarios pueden presentar sugerencias ante la Entidad Prestadora, orientadas a contribuir con la mejora de los servicios brindados⁸.
13. En ese contexto, en la medida que la solicitud formulada por el usuario, referida a que la Entidad Prestadora brinde una capacitación adecuada a su personal para mejorar el trato a los usuarios, constituye una sugerencia en los términos establecidos en el Reglamento de Usuarios, corresponde que la Entidad Prestadora brinde la respuesta que corresponda al usuario, debiendo comunicar ello a la Secretaria Técnica del TSC en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED], contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000411-2024-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

⁶ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN".

⁷ Ver nota a pie de página 1.

⁸ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

c. A presentar sugerencias

Los usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello".

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de las
Inversiones en Infraestructuras de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 192-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00198-2025-TSC-OSITRÁN

SEGUNDO.- DECLARAR que, respecto de la sugerencia formulada por el señor [REDACTED], TREN URBANO DE LIMA S.A. deberá brindar la respuesta que corresponda al usuario, debiendo remitir copia de ella a la Secretaría Técnica de los Tribunales de OSITRÁN en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde la notificación de la presente resolución.

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

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

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: 2025

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.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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>