



- i.- Indicó que brinda atención preferencial a los usuarios con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o niños, conforme a la Ley N° 28683, siendo que la información sobre ello se encuentra publicada, mediante señalética en los puntos de recargas, boleterías, torniquetes, servicios higiénicos y en los trenes.
 - ii.- Señaló que promueve que el cumplimiento de las normas a través del sistema de difusión sonora en las 26 estaciones, así como en la página web y redes sociales de la Línea 1.
 - iii.- Precisó que ha establecido diversos puntos de contacto para reportar cualquier eventualidad que pudiera presentarse durante la prestación del servicio.
 - iv.- Finalmente, agradeció la información brindada y reiteró su compromiso de continuar proporcionando un servicio eficiente y de calidad.
3. Con fecha 25 de setiembre de 2024, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-073223-2024-SAC, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y agregado lo siguiente:
- i.- Indicó que su solicitud no fue atendida adecuadamente, dado que su reclamo no se refería a la existencia de señalética o difusión general, sino al uso del canal sonoro dentro de los trenes para reforzar la concientización sobre el uso adecuado de los asientos preferenciales.
 - ii.- Afirmó que la Entidad Prestadora cuenta con capacidad técnica para emitir mensajes sonoros en los trenes, y que este canal sería mucho más efectivo para llegar a los pasajeros.
4. El 14 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la decisión contenida en la Carta R-CAT-073223-2024-SAC, y precisando que sí se difunde el uso adecuado de los asientos preferenciales mediante el canal sonoro al interior de los trenes, además de la señalética colocada en las unidades y estaciones, así como a través de la Guía del Pasajero.

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 R-CAT-073223-2024-SAC, emitida por la Entidad Prestadora
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el cuestionamiento presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

6. De lo manifestado por el usuario a lo largo del procedimiento, se aprecia que cuestionó el uso inadecuado de los asientos reservados al interior de los trenes de la Línea 1. Según el usuario, en diversas ocasiones dichos asientos son ocupados por personas que no tienen derecho a la atención preferencial, en perjuicio de quienes sí cuentan con este derecho. Por ello, solicitó que la Entidad Prestadora refuerce la difusión de la normativa aplicable mediante el canal sonoro instalado al interior de los trenes, como mecanismo de concientización.
7. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el uso adecuado de los asientos reservados sí es difundido mediante el canal sonoro instalado en los trenes.



8. 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 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 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, el 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

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]

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:

- 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.
- El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- 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.
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- 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:

(...)



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.
9. En el presente caso, la comunicación del usuario está orientada a cuestionar la su puesta insuficiente difusión de la Ley N° 28683⁵ al interior de los trenes de la Línea 1, normativa que establece la atención preferencial para determinados grupos de personas. En ese sentido, el usuario solicitó que la Entidad Prestadora emita mensajes informativos a través del canal sonoro dentro de los trenes, con el propósito de fomentar el respeto y cumplimiento efectivo del derecho a la atención preferencial por parte de los usuarios.
10. Como puede apreciarse, el cuestionamiento y la pretensión formuladas por el usuario tienen por objeto proteger el interés de la colectividad (usuarios del servicio de transporte brindado por la Entidad Prestadora), antes que un interés particular.
11. 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.
12. Por otra parte, en lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 105 del TUO de la LPAG⁷, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.
13. Teniendo en cuenta esto último, cualquier usuario o tercero que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello al OSITRÁN con la finalidad que

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 Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

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 **TUO de la LPAG**

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado".



este adopte las acciones correspondientes, determinando si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa o la aplicación de una penalidad contractual.

14. Atendiendo a lo expuesto, se advierte que el cuestionamiento formulado por el Usuario calificaría como una denuncia.
15. Ahora bien, en lo que se refiere a la atención de denuncias, el Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público - OSITRÁN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM (en adelante, REGO), dispone que la competencia para conocerlas corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN⁸, razón por la cual no corresponde al TSC emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados por el usuario.
16. En cuanto al trámite del procedimiento de denuncia, el artículo 53 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios), establece lo siguiente:

“Artículo 53.- Procedimientos y Plazos

*Recibida la denuncia, la Gerencia de Atención al Usuario cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para correr traslado de la misma a la Jefatura de Contratos correspondiente de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, luego de haber verificado el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 51 del presente Reglamento.
(...)”.*

17. Como es posible apreciar, si bien la Gerencia de Supervisión y Fiscalización es competente para conocer de la denuncia efectuada, corresponde en primer lugar a la Gerencia de Atención al Usuario realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de aquella⁹, motivo por el cual es necesario remitir copia del expediente a esta última.

⁸ **Reglamento General de OSITRÁN**

*“Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora
La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente.”*

*“Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función Fiscalizadora y Sancionadora
Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización.
Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informerecomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.
Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización”.*

[El subrayado es nuestro]

⁹ **Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público**, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN

“Artículo 51.- Requisitos de la Denuncia

Las Denuncias presentadas deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Nombre y apellido del denunciante.
- b. Número de documento de identidad.
- c. Si solicita o no mantener en reserva su identidad.
- d. Firma o huella digital, según corresponda.
- e. Domicilio.
- f. Correo electrónico, según corresponda.
- g. Referencias generales del lugar, fecha y circunstancias en las que tomó conocimiento de los hechos denunciados, así como una descripción de los mismos.
- h. Identificación de cualquier dato o documento que a su criterio pueda ser útil para la evaluación de la Denuncia. En caso el denunciante conozca o cuente con medios de prueba que acrediten la denuncia, deberá identificarlos o presentarlos.
- i. Identificación de la Entidad Prestadora denunciada.



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° 200-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00199-2025-TSC-OSITRÁN

18. En consecuencia, corresponde declarar improcedente la apelación interpuesta por el usuario, en la medida que el cuestionamiento formulado en su recurso no constituye una petición materia de un reclamo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED], contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-073223-2024-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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.- REMITIR a la Gerencia de Atención al Usuario copia del Expediente N° 200-2024-TSC-OSITRÁN, para los fines pertinentes.

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 Arequipaño 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>

De acuerdo a lo previsto en el numeral 114.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados."

"Artículo 53.- Procedimientos y Plazos

Recibida la Denuncia, la Gerencia de Atención al Usuario cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para correr traslado de la misma a la Jefatura de Contratos correspondiente de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, luego de haber verificado el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 51 del presente Reglamento."

¹⁰ **Reglamento de Reclamos del 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".