





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 38-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00128-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Personal de boletería le indicó que el señor Flavio Coronado, quien lo agredió verbalmente, estaba acostumbrado a tratar de esa manera a los usuarios y no se hacía nada al respecto.
  - ii.- Nunca hubo una disculpa por parte del personal de la estación mencionada (ni asesor ni supervisor), en consecuencia, solicita una evaluación adecuada de su reclamo y una disculpa correspondiente por la agresión registrada.
4. El 16 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta LR-MIG-005-000019-2022-SAC.
  5. El 21 de marzo de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
  6. El 21 de marzo de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-MIG-005-000019-2022-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-MIG-005-000019-2022-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] según el cual personal de TREN URBANO lo habrían tratado de manera inadecuada agrediendo verbalmente, cuando se encontraba por ingresar a los torniquetes de la estación Miguel Grau; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>1</sup> (en adelante, 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 OSITRÁN<sup>2</sup>; razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>1</sup> 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 GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

<sup>2</sup> 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 (...)"

<sup>3</sup> 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 38-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00128-2024-TSC-OSITRÁN

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO 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-MIG-005-000019-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 28 de febrero de 2022, según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega: [REDACTED]"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
  - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 21 de marzo de 2022.
  - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 1 de marzo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este 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)<sup>6</sup>.
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 al señor [REDACTED]

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<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> 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 producidas; 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".

<sup>5</sup> 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".

<sup>6</sup> TUO de la LPAG

**"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".

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 38-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00128-2024-TSC-OSITRÁN

13. En el presente caso, el señor ██████ manifestó que el personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado, cuando intentaba ingresar por los torniquetes de la estación Miguel Grau. Añadió que nunca hubo una disculpa por parte del personal de la estación mencionada (ni asesor ni supervisor).
14. TREN URBANO señaló que, al intentar ingresar el señor ██████ por los torniquetes de la estación Miguel Grau, no se verificó ningún comportamiento inadecuado por parte del personal, por lo que se actuó de manera educada, conforme a los procedimientos y normas de uso.
15. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO 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.*

*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:

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/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 38-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00128-2024-TSC-OSITRÁN

**"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]

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; y, que 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. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal" suscrito por el trabajador de la estación que en el momento de ocurrencia de los hechos controlaba el ingreso de los usuarios a la estación, siendo quien atendió al señor [REDACTED]. En dicho documento consignó lo siguiente:

*"Siendo las 13:10 horas aproximadamente me encontraba en el primer nivel dando ingreso a los pasajeros preferenciales cuando se acerca el pasajero [REDACTED] antes del control de ingreso preferencial indicando con prepotencia que quiere ingresar, le informo con total cordialidad que este ingreso es solo preferencial y que el ingreso general se encuentra cruzando la pista, sin embargo, pasajero de forma*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 38-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00128-2024-TSC-OSITRÁN

*ofuscada nuevamente me exige que le deje ingresar y le reitero la misma información.*

*Asimismo, padre del pasajero encontrándose en la zona no paga se acerca a mi persona y me solicita que deje ingresar a su familiar, a lo cual procedo a darle ingreso al señor Carlos, pero al momento de ingresar comienza a insultar a los demás pasajeros y se me acerca jaloneándome en presencia de los demás pasajeros insultando e indicando lo siguiente: "ambos ingresos están vacíos y me vas a hacer cruzar pudiendo ingresar yo por acá, eres una bestia".*

*Asimismo, padre del pasajero comienza también a discutir con los demás pasajeros generando incomodidad y malestar".*

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme se puede apreciar del documento citado, el personal de TREN URBANO indicó que al ingresar el señor [REDACTED] por los torniquetes, este lo habría agredido verbalmente en presencia de los demás pasajeros. Asimismo, señala que el padre del señor SOTELO discutió con los demás pasajeros.
21. Ahora bien, el señor [REDACTED] manifestó haber recibido un trato inadecuado de parte del personal de TREN URBANO, indicando que nunca hubo una disculpa por parte del personal o del supervisor de la estación Miguel Grau.
22. En atención a lo antes señalado, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara fehacientemente que personal de TREN URBANO se dirigió a él de manera irrespetuosa, esto es, de manera inadecuada; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que el señor [REDACTED] haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
23. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Miguel Grau, en el cual se observa al trabajador de TREN URBANO y al señor [REDACTED] en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
24. En dichas imágenes se visualiza que el trabajador de TREN URBANO y el señor [REDACTED] interactúan verbal y gestualmente. Posteriormente, se visualiza al señor [REDACTED] y a su padre ingresar por el torniquete de la estación. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del trabajador de TREN URBANO se encuentra más acorde al ejercicio de una función que implicaría la atención y orientación al público.
25. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones<sup>7</sup>.
26. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que el señor [REDACTED] haya presentado algún medio probatorio que acredite que efectivamente recibió un trato inadecuado por parte del personal de la entidad prestadora, conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.

<sup>7</sup> 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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 38-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00126-2024-TSC-OSITRÁN

27. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta LR-MIG-005-0000019-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-MIG-005-0000019-2022.SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], no encontrándose acreditado trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, al momento de ingresar por los torniquetes a la Estación Miguel Grau.

**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](http://www.ositran.gob.pe)).

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

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO**  
**PRESIDENTE**  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRÁN**

NT: 2024044554

*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/webvalidador.xhtml>