



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos PAU
20420248845 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 2005/2024
16:28:32 -0500

EXPEDIENTE : 020-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-053335-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el personal de la Estación San Martín brindó a la usuaria un trato inadecuado; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora (en adelante, la señora) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053335-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

- El 17 de enero de 2022, la señora presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - Encontrándose en la estación San Martín de la Línea 1 del Metro de Lima, solicitó en boletería una recarga de S/ 3,00 en su tarjeta, entregando una moneda de S/ 5,00. Al no entregársele vuelto, se retiró creyendo que se realizó una recarga por el monto de S/ 5,00, no obstante, verificó en el ticket que solo se realizó una recarga de S/ 3.00.
 - Solicitó al personal en boletería se le hiciera entrega de los S/ 2,00 de vuelto; sin embargo, le respondieron de manera inadecuada y agresiva, indicándole que era su responsabilidad verificar la transacción, por lo que solicita las disculpas formales por parte del personal que la atendió.
- Mediante Carta R-CAT-053335-2022-SAC, notificada el 21 de enero de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora señalando lo siguiente:
 - Se realizó la investigación de los hechos a través de las cámaras de seguridad, tomando conocimiento que la usuaria se acercó a la boletería para solicitar una recarga, por lo que el agente de boletería consultó el importe a recargar y procedió con la operación,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRÁN

entregándole la tarjeta y el ticket, quien al revisar el ticket se percató de que no se le entregó el vuelto.

- ii.- Ante la solicitud del vuelto, el agente de boletería explicó que la validación de la transacción debe realizarse antes de retirarse, sin embargo, ante la insistencia de la usuaria, se le entregaron los S/ 2,00 solicitados para evitar mayores inconvenientes. En tal sentido, el proceder del personal fue conforme a los procedimientos y normas de uso del sistema.

3. Con fecha 21 de enero de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053335-2022-SAC, solicitando que se analice detenidamente su caso y se le ofrezcan las disculpas respectivas por parte del personal.
4. El 11 de febrero de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-053335-2022-SAC.
5. El 24 de abril de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 29 de abril de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en su escrito de elevación del expediente y manifestando que la usuaria no ha proporcionado ninguna prueba respecto del presunto trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- iii.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053335-2022-SAC.
- iv.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [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 de la señora OROSCO, según el cual personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado, cuando se encontraba en la boletería de la estación San Martín; 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 URBANO¹ (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 OSITRÁN²; razón

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 GYM 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: °

(...)

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



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRAN

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 OSITRAN⁵, 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 R-CAT-053335-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 21 de enero de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 11 de febrero de 2022.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 21 de enero 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)⁶.
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

³ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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 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".

⁵ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRÁN

Sobre el presunto trato inadecuado a la señora [REDACTED]

13. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que el personal de boletería de la Estación San Martín le habría brindado un trato inadecuado cuando se acercó a solicitar la entrega de S/ 2,00 de vuelto al haber realizado una recarga, respondiéndole de manera agresiva, por lo que solicita las disculpas de caso debido a que el personal debería tener mejor trato a los usuarios.
14. TREN URBANO señaló que, ante la solicitud de vuelto, el agente de boletería explicó que la validación de la transacción debe realizarse antes de retirarse, sin embargo, ante la insistencia de la usuaria, se le entregaron los S/ 2,00 solicitados para evitar mayores inconvenientes. En tal sentido, el proceder del personal fue conforme a los procedimientos y normas de uso del sistema, no verificándose un trato inadecuado.
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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRÁN

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]

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 Cámaras R-CAT-053335-2022-SAC" en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Martín, relacionadas con la atención brindada a la señora OROSCO, conforme se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRÁN

Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación San Martín

INFORME DE CAMARAS R-CAT-053335-2022-SAC

FECHA: 17/01/2022

DETALLE:

ESM_B3 ESM_B1

09.02 Pasajera realiza fila de boletería

09.04.09 Pasajera coloca tarjeta y 1 moneda en boletería "no se logra verificar denominación"

09.04.13 Pasajera realiza un gesto con sus manos como diciendo 5 soles

09.04.16 AE recarga 3 soles

09.04.24 Pasajera recibe voucher y tarjeta , no recibe el vuelto de 2 soles

09.04.25 Pasajera al recoger se retira y mientras camina revisa el voucher , Pasajera se queda para revisando el voucher

09.04.33 Pasajera vuelve a boletería y habla con AE

09.05.08 AE le da 1 moneda posiblemente su vuelto , Pasajera se retira de boletería "atención AE no se visualiza en cámaras"

09.11.33 Pasajera ingresa a estación y se retira usando el servicio

09.12

**Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente*

20. Conforme se puede apreciar del documento citado, se describe que el personal de TREN URBANO y la señora [REDACTED] interactuaron y sostuvieron una conversación, la cual culminó con la usuaria retirándose, haciendo uso del servicio.
21. Ahora bien, la señora [REDACTED] manifestó haber sido tratada de manera inadecuada por el personal de TREN URBANO cuando solicitó su vuelto, alegando que experimentó maltrato por parte del personal de la estación San Martín.
22. En atención a lo antes señalado, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara fehacientemente que personal de TREN URBANO la trató de manera inadecuada, es decir, no se dirigió a ella de manera correcta; sin embargo, de la revisión del expediente, no se aprecia que la señora [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 San Martín, en el cual se observa a la señora [REDACTED] en la boletería, en el momento donde ocurrieron los hechos materia de reclamo.
24. En dichas imágenes se visualiza que la señora [REDACTED] interactuó verbal y gestualmente con el personal de boletería. Posteriormente, la señora [REDACTED] se retira haciendo uso del servicio. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. 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° 020-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00181-2024-TSC-OSITRÁN

hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se condice con el ejercicio de una función vinculada a la atención 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 alegaciones⁷.
26. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que la señora [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.
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 R-CAT-053335-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-053335-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], no encontrándose acreditado trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, al momento de solicitar su vuelto en la boletería de la Estación San Martín.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

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

NT: 2024060571

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>

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".