



EXPEDIENTE : 206-2023-TSC-OSITRAN  
 APELANTE : [REDACTED]  
 ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.  
 ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-WEB-066109-2023-SAC

**RESOLUCIÓN Nº 00015-2024-TSC-OSITRAN**

Lima, 16 de enero de 2024

**SUMILLA:** La tramitación de las denuncias efectuadas por los usuarios, relacionadas con posibles incumplimientos de las obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público por parte de las Entidades Prestadoras, se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN y no del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos; consecuentemente, deben remitirse los actuados a dicha Gerencia para que, de ser el caso, disponga la aplicación de las medidas que correspondan, de conformidad con el marco normativo vigente.

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-066109-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

**CONSIDERANDO:****I.- ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 25 de octubre de 2023, el señor [REDACTED] presentó un cuestionamiento ante TREN URBANO, solicitando que el personal de la Línea 1 del Metro de Lima tenga mayor consideración con los pasajeros que requieren atención preferente.
2. Mediante Carta R-WEB-066109-2023-SAC, notificada el 7 de noviembre de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo del señor [REDACTED] de acuerdo con los siguientes argumentos:
  - i.- La Entidad Prestadora cumple con las disposiciones legales vigentes a fin de ofrecer un servicio de calidad para la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, se brinda una atención preferente a personas con discapacidad, adultos mayores (a partir de 60 años), mujeres gestantes y niños menores de 12 años.
  - ii.- Los accesos de atención preferente situados en los puntos de recargas, boleterías, torniquetes, ascensores, servicios higiénicos y dentro de los trenes están destinados exclusivamente para el uso de los pasajeros que lo requieren, los cuales cuentan con la señalética respectiva.
  - iii.- TREN URBANO cumple con capacitar constantemente a sus agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de poder brindar un buen trato y una adecuada



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

orientación a los usuarios, según los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema.

3. El 24 de noviembre de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-066109-2023-SAC, manifestando que en el mismo periodo de tiempo, los torniquetes asignados para el acceso preferencial permiten el ingreso de una sola persona, a diferencia de los torniquetes asignados para el ingreso general que permiten el ingreso de cinco personas, lo que ocasiona la formación de largas colas de madres con niños en brazos y personas de la tercera edad.
4. El 11 de diciembre de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la carta impugnada.

## 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-WEB-066109-2023-SAC emitida por TREN URBANO.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el cuestionamiento presentado por el señor [REDACTED]

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

#### III.1.1. De las funciones de OSITRAN

6. La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que, como organismo regulador, el OSITRAN tiene, entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia<sup>1</sup>.
7. En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreos (ley de creación del OSITRAN) y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO)<sup>2</sup>, señalan entre las funciones del OSITRAN las de supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.
8. En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículos 21 y 32 del REGO señalan lo siguiente:

#### **"Artículo 21.- Función Supervisora**

<sup>1</sup> Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, mediante publicación realizada en el diario oficial "El Peruano".

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00015-2024-TSC-OSITRAN

El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)

#### **Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora**

El OSITRAN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRAN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

9. En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

#### **“Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos**

El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios”.

10. Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

### **III.1.2. De los procedimientos de reclamo y denuncia ante OSITRAN**

#### **i) De los reclamos**

11. En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
12. En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRAN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).
13. En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos<sup>3</sup> define al reclamo del siguiente modo:

**“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 OSITRAN. (...)

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

#### **“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 OSITRAN”.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

[El subrayado es nuestro]

14. A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, inciso 20) 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 mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), a través de la figura de la petición administrativa:

**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]

15. De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos, constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
16. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, 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 del OSITRAN<sup>4</sup>. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre otros, los siguientes:

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.*

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**“Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

*El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presentan 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 OSITRAN. (...)*”.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00016-2024-TSC-OSITRAN

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".

## ii) De las denuncias

17. En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 105 del TUO de la LPAG<sup>5</sup>, 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.
18. Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina<sup>6</sup>, la denuncia administrativa debe entenderse como aquel "acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes".
19. Ahora bien, como se ha señalado previamente, la función supervisora del OSITRAN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, mientras que la función fiscalizadora comprende la facultad de realizar todas las investigaciones necesarias, imponiendo las sanciones correspondientes en caso se verifique el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales, esto último, en el ejercicio de la función sancionadora.
20. En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRAN, el artículo 33 del REGO señala lo siguiente:

### <sup>5</sup> 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".

<sup>6</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.381.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

**“Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones 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”.*

21. Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRAN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de una orden superior o por denuncia de un tercero.
22. Teniendo en cuenta esto último, cualquier 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 OSITRAN, con la finalidad de que este adopte las acciones correspondientes a fin de determinar si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo por ello a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

**III.1.3. Competencia de los órganos de OSITRAN en la atención de reclamos y denuncias**

**i) Competencia para la atención de reclamos**

23. El REGO establece cuáles son los órganos del OSITRAN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.
24. Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

**Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos**

*“La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público.*

*Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRAN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos”.*

25. Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras y, una vez apelado por los usuarios lo resuelto por estas, la competencia corresponde, en segunda y última instancia administrativa, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.

**ii) Competencia para la atención de denuncias**

26. En lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

**“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 informe recomendando 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]

27. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN prescribe lo siguiente:

**“Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.

**Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda”.

[El subrayado es nuestro]

28. Finalmente, el artículo 78 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN establece lo siguiente:



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN  
ORGANISMO SUPERVISOR DE  
INFRACRUCES DE TRANSPORTE  
PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

#### **Artículo 78.- Los órganos competentes**

*78.1 La Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador.*

*78.2 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente para resolver en primera instancia administrativa.*

*78.3 El Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa.*

29. Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN.

#### **III.1.4. Sobre lo manifestado por el señor [REDACTED]**

30. De lo manifestado por el señor [REDACTED] a lo largo del procedimiento, se aprecia que este cuestionó que, en el mismo periodo de tiempo, los torniquetes asignados para el acceso preferencial permiten el ingreso de una sola persona, a diferencia de los torniquetes asignados para el ingreso general que permiten el ingreso de cinco personas, lo que ocasiona la formación de largas colas de madres con niños en brazos y personas de la tercera edad.
31. Sobre el particular, cabe recordar que conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, este constituye un derecho de petición que el usuario utiliza como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto 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 OSITRAN; como podría ser el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.
32. En ese sentido, si bien en el presente caso se aprecia que el señor [REDACTED] califica como un usuario del servicio brindado por TREN URBANO, habiendo cuestionado que los torniquetes asignados para el acceso preferencial permiten el ingreso de una sola persona, a diferencia de los torniquetes asignados para el ingreso general que permiten el ingreso de cinco personas, lo que ocasiona la formación de largas colas de madres con niños en brazos y personas de la tercera edad (hecho que se encontraría vinculado con un supuesto de reclamo por calidad del servicio de acuerdo al inciso c) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN); no se verifica que dicha alegación se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN antes citado.
33. En efecto, no se verifica que el usuario haya alegado haber sido afectado de manera cierta y concreta durante la prestación del servicio por parte de la Entidad Prestadora, como podría haber ocurrido si se le hubiera impedido injustificadamente el acceso a dicha infraestructura.
34. Más bien, se constata, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, que sus alegaciones se encuentran vinculadas más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular, a la puesta en conocimiento de la administración de un hecho –como es que los torniquetes asignados para el acceso preferencial permiten el ingreso de menos personas que los torniquetes asignados para el ingreso general en el mismo periodo de tiempo, lo que vendría ocasionando la formación de largas colas de madres con niños en

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 autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma Peru.gob.pe/web/validador.xhtml>





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

brazos y personas de la tercera edad, que de manera general podría determinar la posibilidad de que la Entidad Prestadora no estuviera cumpliendo con su obligación relativa a adoptar medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, de acuerdo a lo previsto en el numeral 1 del artículo 3 de la Ley N° 28735<sup>7</sup> y el artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor<sup>8</sup>.

35. Adicionalmente, tampoco se ha verificado que el reclamo formulado por el señor [REDACTED] se encuentre incurso en alguno de los demás supuestos previstos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, vinculados a reclamos por facturación o la ocurrencia de daños o pérdidas, entre otros, en relación a la exigencia de la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto.
36. En tal sentido, se advierte que lo manifestado por el señor [REDACTED] no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, razón por la cual no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados por dicho usuario.
37. Consecuentemente, corresponde que las alegaciones del señor [REDACTED] sean calificadas como una denuncia, pues la existencia de presuntos hechos que podrían determinar el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales a cargo de la Entidad Prestadora, no resultan una materia respecto de la cual pueda pronunciarse este Tribunal.
38. Es importante recordar, tal y como ya se ha desarrollado anteriormente, que el reclamo y la denuncia tienen un diferente trámite, siendo el primero competencia de la Entidad Prestadora y del TSC; y el segundo, competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización como órgano de primera instancia.

<sup>7</sup> Lev N° 28735

**"Artículo 3.- Accesibilidad**

Las autoridades administrativas, empresas operadoras de aeropuertos, de terminales terrestres, ferroviarios, marítimos y fluviales y de estaciones de ruta; los explotadores aéreos, de servicios de transporte terrestre interprovincial de pasajeros, de turismo interprovincial y operadores ferroviarios de transporte de pasajeros, deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad para los pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores:

1. En los Aeropuertos, Terminales Terrestres, Estaciones de Ruta y Terminales Ferroviarios, Marítimos y Fluviales de nuestro país deberán adoptar las siguientes medidas de accesibilidad:
  - 1.1 Construcción de rampas para pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
  - 1.2 Colocación de señalizaciones, incluidas las visuales y sonoras.
  - 1.3 Adaptación de servicios higiénicos.
  - 1.4 Instalación de teléfonos públicos accesibles.
  - 1.5 Implementación de un ascensor, mobiliario especial en las salas de espera y de embarque y adecuación de cafeterías, tiendas y otros servicios que se brinde en los aeropuertos; así como, cumplir con las Normas Técnicas de Edificación a que se refiere el artículo 1 de la Ley N° 27920.
  - 1.6 Otras medidas necesarias para lograr el acceso pleno de los pasajeros con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores a las instalaciones y servicios<sup>8</sup>.

<sup>8</sup> Lev N° 29571

**"Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad**

- 41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención que se brinde, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
- 41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:
  - a. Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
  - b. Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
  - c. Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
  - d. Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.
- 41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales<sup>9</sup>.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

39. En consecuencia, no correspondiendo al TSC resolver denuncias relacionadas con el presunto incumplimiento de obligaciones legales o establecidas en el Contrato de Concesión, corresponde que se informe de los hechos expuestos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que, en el ejercicio de sus facultades, actúe conforme a sus atribuciones<sup>9</sup>.
40. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, considerando que la Gerencia de Atención al Usuario<sup>10</sup> es responsable de cautelar los derechos de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, como es el caso de los usuarios de la Línea 1, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad, corresponde remitirle copia de la presente resolución a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>11</sup>;

<sup>9</sup> **Reglamento General de Supervisión del OSITRAN**

**"Artículo 2.- Definiciones**

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

**"Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos**

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

<sup>10</sup> **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN**

**"SUBCAPÍTULO II**

**DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Artículo 45.- De la Gerencia de Atención al Usuario**

La Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda".

<sup>11</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

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

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada; y,
- 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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 206-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00015-2024-TSC-OSITRAN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR** que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre el fondo de la materia a que se refiere la apelación interpuesta por el señor [REDACTED] contra lo dispuesto en la Carta R-WEB-066109-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

**SEGUNDO.- REMITIR** a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 206-2023-TSC-OSITRAN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

**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  
OSITRAN**

NT: 2024005889

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>