





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° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Añadió que, a pesar de que comunicó del accidente sufrido por su madre al día siguiente de ocurrido, la Entidad Prestadora no había dispuesto acción alguna.
3. Mediante Carta R-SAC-072408-2024-SAC, notificada el 23 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora declaró improcedente la comunicación de la usuaria de fecha 15 de agosto de 2024, indicando que dicho reclamo debió ser presentado por la persona que había sufrido el accidente, esto es, por su madre.
4. El 23 de septiembre de 2024, la usuaria presentó una queja contra la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
- i.- El 30 de septiembre de 2023 presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, comunicando que, el día anterior, su madre había sufrido un accidente en la estación Miguel Grau.
- ii.- El 15 de agosto de 2024 acudió a la oficina de atención al pasajero de la estación Presbítero Maestro para preguntar por el estado de su reclamo, informándosele que dicha comunicación había sido tramitada como una sugerencia, pese a que en ella manifestó claramente su disconformidad con el accidente que sufrió su madre en la estación Miguel Grau.
- iii.- La usuaria considera que la indebida tramitación de su reclamo revela el incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora de su deber de encauzar adecuadamente las solicitudes de los usuarios y la intención de evadir su responsabilidad en los hechos cuestionados, situación que ha perjudicado a ella y a su madre.
- iv.- Al momento de presentar su reclamo de fecha 15 de agosto de 2024, el personal de la Entidad Prestadora no le informó que debía presentarlo su madre, ni que requería de un poder para actuar en su representación.
- v.- Pese al tiempo transcurrido desde la presentación del reclamo de fecha 30 de septiembre de 2023, la Entidad Prestadora no ha cumplido con emitir un pronunciamiento al respecto.
5. El 25 de septiembre de 2024, la Entidad Prestadora elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el Tribunal) el expediente administrativo de queja, señalando que debía considerarse como sus descargos lo indicado en la Carta R-SAC-072408-2024-SAC.

## II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR LA USUARIA

6. El numeral 1 del artículo 169 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), establece que la queja puede ser presentada por los administrados en cualquier momento de la tramitación de los procedimientos administrativos contra los defectos de trámite (en especial los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación**

169.1. En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.  
(...)"



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° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

7. Se aprecia entonces que la queja constituye un medio de impulso en la tramitación de un procedimiento administrativo que pretende que la instancia superior ordene la subsanación de un defecto, para continuar el trámite con arreglo a las normas correspondientes.

#### Sobre el trámite asignado a la comunicación de fecha 30 de septiembre de 2023

8. Conforme a lo indicado en los antecedentes de la presente resolución, la usuaria presentó una queja cuestionando que la Entidad Prestadora haya tramitado su reclamo de fecha 30 de septiembre de 2023 como una sugerencia. Asimismo, indicó que, pese al tiempo transcurrido, no ha recibido una respuesta a dicho reclamo.
9. Sobre el particular, cabe señalar que el literal b) del artículo 1 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)<sup>2</sup>, define al **reclamo** como la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora.
10. A propósito de la definición de reclamo reseñada, 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 TUO de la LPAG, a través de la figura de la petición administrativa<sup>3</sup>.
11. De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, constituye una manifestación del 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.
12. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del 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 del OSITRÁN<sup>4</sup>. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre

<sup>2</sup> **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”.

<sup>3</sup> **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]

<sup>4</sup> **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.



otros, la facturación y el cobro de los servicios, la calidad y oportuna prestación de los servicios, daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, acceso a la infraestructura, defectos en la información proporcionada a los usuarios, entre otros<sup>5</sup>.

13. Por otro lado, el literal c) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establece que los usuarios pueden presentar **sugerencias** para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras y que dichas sugerencias no tienen carácter vinculante<sup>6</sup>.
14. En ese sentido, se aprecia que, en tanto la sugerencia tiene por objeto que los usuarios puedan efectuar alguna recomendación o propuesta de mejora a la Entidad Prestadora, el reclamo plantea un cuestionamiento o exigencia hacia esta última.
15. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que lo manifestado por la usuaria en su comunicación telefónica del 30 de septiembre de 2023, cuya grabación obra en el expediente, calificaba como un reclamo y no como una sugerencia, pues tenía por objeto cuestionar ante la Entidad Prestadora: (i) la ocurrencia del accidente sufrido por su madre en uno de los trenes, producto del cerrado de las puertas del tren; (ii) la inacción del personal de la Entidad Prestadora que se encontraba en el lugar del accidente; (iii) las consecuencias negativas para la salud de su madre ocasionadas por el accidente; y, (iv) la falta de atención de primeros auxilios.
16. Como puede observarse, la mencionada comunicación telefónica tenía por objeto informar a la Entidad Prestadora que esta había brindado un servicio carente de calidad, que ocasionó daños personales; es decir, el contenido de dicha comunicación constituía claramente un reclamo, conforme a lo establecido en los literales d) y f) del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de

*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. (...)*

**5 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

*(...)*

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

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

**6 Reglamento de Usuarios de OSITRÁN**

*"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios*

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

*(...)*

**c. A presentar sugerencias**

*Los usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello. Asimismo, podrán ser presentadas a raves de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin".*



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° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

Reclamos de TREN URBANO)<sup>7</sup> y en los literales c) y d) del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN.

17. En ese orden de ideas, queda claro que la comunicación del 30 de setiembre de 2023 constituía un reclamo pues tenía por objeto la satisfacción de un legítimo interés particular; motivo por el cual, al tramitarlo la Entidad Prestadora como una sugerencia, fue mal encauzado, constituyendo ello un defecto de trámite en el procedimiento de reclamo.

#### Sobre la omisión de atender el reclamo dentro del plazo legal establecido

18. Adicionalmente, a través de la queja, la usuaria cuestionó que, pese al tiempo transcurrido desde su presentación, la Entidad Prestadora no había resuelto su reclamo.
19. Al respecto, cabe señalar que el artículo 41 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, establece que el reclamo debe ser resuelto por la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días luego de haber sido presentado<sup>8</sup>.
20. Como se ha indicado precedentemente, la usuaria presentó su reclamo el 30 de setiembre de 2023, por lo que la Entidad Prestadora tenía como plazo máximo para resolverlo hasta el 20 de octubre de 2023. Sin embargo, de la revisión del expediente administrativo, remitido por la Entidad Prestadora, no se aprecia que se haya atendido el reclamo de la usuaria, constituyendo ello un defecto en el trámite del procedimiento de reclamo.
21. Atendiendo a que la Entidad Prestadora encauzó erradamente el reclamo de la usuaria y que no atendió dicho reclamo dentro del plazo máximo legalmente establecido para ello, corresponde declarar fundada la queja.

#### Sobre la aplicación del silencio administrativo positivo

22. El numeral 199.1 del artículo 199 del TUO de la LPAG, establece que los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados, si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo<sup>9</sup>.

#### <sup>7</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

##### **"IV.1 Materia de los Reclamos**

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

(...)

f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario".

#### <sup>8</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

##### **"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución**

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

#### <sup>9</sup> TUO de la LPAG

##### **"Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo**

199.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo".

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

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

23. Sobre el particular, conforme a lo establecido en el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, al procedimiento de reclamo seguido contra Entidades Prestadoras, le es aplicable el régimen del silencio administrativo positivo<sup>10</sup>.
24. Teniendo en cuenta lo indicado en el marco normativo precedente, debemos señalar lo siguiente:
- El reclamo se presentó el 30 de setiembre de 2023.
  - El plazo máximo en el cual la Entidad Prestadora debía resolver el procedimiento de reclamo venció el día 20 octubre de 2023, y para notificar la resolución el 27 de octubre de 2023.
  - En consecuencia, el día 28 de octubre de 2023 operó el silencio administrativo positivo, lo que implica que, por mandato del marco normativo, ha operado una aprobación ficta del reclamo presentado.
25. En ese sentido, atendiendo a que en su reclamo la usuaria comunicó a la Entidad Prestadora del daño físico sufrido por su señora madre durante la prestación del servicio, corresponde que, en aplicación del silencio administrativo positivo, la Entidad Prestadora asuma los gastos médicos correspondientes debidamente acreditados.
26. En consecuencia, ante la constatación de que la Entidad Prestadora no ha ejecutado el acto administrativo generado por el silencio positivo, que ha operado el día 27 de octubre de 2023, corresponde ordenar a esta, como medida correctiva<sup>11</sup>, que ejecute el mencionado acto administrativo, a través del pago de los gastos médicos incurridos para la recuperación de la señora madre de la usuaria.
27. En ese sentido, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, la Entidad Prestadora deberá comunicarse con la usuaria, indicándole expresamente que el objeto de dicha comunicación es efectuar coordinaciones necesarias para efectuar el pago de los gastos médicos correspondientes.
28. Cabe precisar que corresponde a ambas partes arribar a un acuerdo sobre el monto de dichos gastos médicos y, en caso de no ser posible ello, deberán acudir a la vía arbitral o judicial, de conformidad con lo dispuesto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

**"Artículo 24.- Resolución**

*El órgano resolutorio, luego de cumplido con todas las etapas y requisitos procedimentales, emitirá su resolución motivada, dentro del plazo previsto para ello. En el caso de la primera instancia del procedimiento de reclamo ante la Entidad Prestadora, vencido el plazo sin que se expida la resolución correspondiente, operará automáticamente el silencio administrativo positivo. (...)"*

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

**"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa**

*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. (...)*

*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. Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente".*

**"Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia**

*Son deberes y atribuciones de los órganos resolutorios de primera instancia:*

*(..)*

*3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso".*

<sup>12</sup> **Reglamento de Usuarios de OSITRÁN**

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

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

### Consideraciones adicionales

29. Si bien para efectos de resolver la queja no resulta relevante lo resuelto por la Entidad Prestadora mediante Carta R-SAC-072408-2024-SAC, a través de la cual declaró improcedente el reclamo de fecha 15 de agosto de 2024, aduciendo que el reclamo debió ser presentado por la persona que había sufrido el accidente, esto es, la madre de la usuaria, y no por esta última; sí resulta importante efectuar algunas precisiones sobre el particular.
30. Conforme este Tribunal ya lo ha señalado en anteriores pronunciamientos seguidos contra la Entidad Prestadora<sup>13</sup>, el numeral 1.1. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, cuerpo normativo aplicable a los procedimientos de reclamo, establece que califican como consumidores o usuarios las personas naturales que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>14</sup>.
31. Atendiendo a la norma citada, se aprecia que, en el presente caso, la usuaria tenía interés particular y concreto para cuestionar la ocurrencia del accidente y la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en tanto que su madre (integrante de su grupo familiar) se vio afectada por este, encontrándose legitimada para presentar el reclamo, a partir de lo cual se verifica que la declaración de improcedencia del reclamo dispuesta por la Entidad Prestadora carecía de fundamento alguno.
32. Por otro lado, este Tribunal advierte que no es la primera vez que la Entidad Prestadora encauza indebidamente una solicitud o petición de los usuarios que claramente califica como un reclamo, pues ello ocurrió anteriormente en el Expediente N° 3-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN, en el cual dicha Entidad Prestadora calificó como una queja el reclamo presentado por la usuaria.
33. En aquel caso este Tribunal exhortó a la Entidad Prestadora *“a que capacite o instruya adecuadamente a su personal que atiende las llamadas telefónicas de los usuarios, a fin de que puedan brindar información clara y correcta respecto de las vías **idóneas** disponibles para canalizar sus disconformidades, cuestionamientos o peticiones, evitando, dentro de lo permitido, que los usuarios inicien trámites que resultan manifiestamente insubsistentes”*.

#### **“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

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

(...)

#### **j. A la reparación de daños**

(...)

Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado.

<sup>13</sup> Expediente N° 9-2022-TSC-OSITRAN y Expediente 22-2021-TSC-OSITRAN.

<sup>14</sup> **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

#### **“Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

#### **1. Consumidores o usuarios**

**1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”.**

[El resaltado es nuestro]



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° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

34. En ese sentido, se verifica que el error en el encauzamiento de los reclamos presentados por los usuarios es una conducta reiterada por parte de la Entidad Prestadora, siendo necesario adoptar una medida acorde con la situación detectada.
35. Al respecto, en el numeral 59.2 del artículo 59 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRÁN, se establece que la Entidad Prestadora que no tramite, o tramite de forma defectuosa, los reclamos que se le presenten, sin respetar las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión, en las disposiciones o en la regulación del OSITRÁN o en la normativa aplicable, incurrirá en infracción grave<sup>15</sup>.
36. Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde remitir los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que actúe de acuerdo con sus atribuciones<sup>16</sup>.

En virtud de los considerandos precedentes;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la queja formulada por la señora [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A.

**SEGUNDO.- RECONOCER** que desde el día 28 de octubre de 2023 operó el silencio administrativo positivo, respecto del reclamo presentado el día 30 de setiembre de 2023 por la señora [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A., con relación a los daños sufridos por la señora madre de la usuaria durante de la prestación del servicio.

**TERCERO.- ORDENAR** a TREN URBANO DE LIMA S.A., ejecutar el acto administrativo generado por el silencio administrativo positivo, a través del pago de los gastos médicos incurridos para la recuperación de la madre de la señora [REDACTED], por los daños sufridos como consecuencia del accidente materia de reclamo. En consecuencia, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, la Entidad Prestadora deberá comunicarse con la usuaria, indiciéndole expresamente que el objeto de dicha comunicación es efectuar coordinaciones necesarias para realizar el pago de los gastos médicos correspondientes debidamente acreditados.

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

**QUINTO.- REMITIR** el Expediente N° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, para su conocimiento y fines pertinentes.

<sup>15</sup> Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones de OSITRÁN

*"Artículo 59.- Incumplimientos relacionados con la presentación de reclamos*

*(...)*

*59.2 La Entidad Prestadora que no reciba, no tramite o tramite de forma defectuosa, los reclamos que se le presenten, sin respetar los plazos o condiciones establecidos en el Contrato de Concesión, en la Disposición o en la regulación del OSITRÁN o en la Normativa Aplicable, incurrirá en infracción grave".*

<sup>16</sup> Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones de OSITRÁN

*"Artículo 80.- La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN*

*80.1 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN es el órgano con autonomía técnica y funcional, con competencia exclusiva en materia sancionadora en primera instancia administrativa, que realiza la labor resolutoria del procedimiento administrativo sancionador.*

*(...)"*



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° 5-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00408-2024-TSC-OSITRÁN

**SEXTO.- NOTIFICAR** a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

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

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

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRÁN**

NT: 2024131983

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>