



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° 009-2022-TSC-OSITRÁ
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420749645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024
15:16:50 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 009-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: Considerando que el mal estado de las escaleras externas de la estación Parque Industrial tuvo relación inmediata y directa con el accidente sufrido por la usuaria, se determina que la Entidad Prestadora a cargo de dicha infraestructura es responsable de los daños ocasionados a la usuaria. En consecuencia, se dispone revocar la resolución de la Entidad Prestadora.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

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 vocales 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 vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 28 de octubre de 2021, el señor [REDACTED] esposo de la usuaria¹, presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, señalando lo siguiente:

¹ Cabe recordar que 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 al presente procedimiento 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, conforme se aprecia a continuación:

"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 subrayado y resaltado son nuestros]

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano define al servicio brindado por la Entidad Prestadora de la siguiente manera:

"Servicio.- Es el servicio público de transporte ferroviario urbano de pasajeros y los servicios conexos directamente vinculados al transporte de pasajeros que el Concesionario prestará en virtud del Contrato de Concesión y de conformidad con las Leyes y Disposiciones Aplicables".

Por lo tanto, queda claro que, tanto el señor Luis Alberto Bustíos Sotelo como su esposa, la señora Raquel Ysabel Egoavil Parra, utilizaron conjuntamente, en calidad de usuarios, un servicio conexo directamente vinculado al transporte de pasajeros (escalera fija



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° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

- i.- El 27 de octubre de 2021, junto a su esposa, salió de la estación Parque Industrial, siendo que, al descender por la escalera fija externa, resbaló y sufrió una caída debido a que los escalones se encontraban desgastados.
 - ii.- Como consecuencia de la caída, su esposa sufrió un fuerte golpe en la cadera que requirió de asistencia médica, la cual fue brindada inicialmente por personal de la Entidad Prestadora y, posteriormente, en un establecimiento de salud.
 - iii.- Su esposa requiere continuar recibiendo atención médica, debido a que el dolor que presenta en la cadera le impide movilizarse con normalidad, motivo por el cual solicita que la Entidad Prestadora se comprometa a brindarle atención médica hasta su recuperación y a resarcir el perjuicio económico derivado de la imposibilidad de su esposa, de poder trabajar.
2. Mediante Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, notificada el 19 de noviembre de 2021, la Entidad Prestadora comunicó a la usuaria que, debido a la complejidad del reclamo, había dispuesto ampliar el plazo para resolverlo a treinta (30) días.
 3. Mediante Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, notificada el 14 de diciembre de 2021, la Entidad Prestadora declaró fundado en parte el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
 - i.- Se ha realizado la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, siendo necesario indicar que, en el momento en el cual el personal de la estación tomó conocimiento del accidente sufrido por la usuaria, le brindó atención de primeros auxilios de manera inmediata y, posteriormente, también gestionó su atención en una clínica.
 - ii.- En relación con la solicitud referida a que la Entidad Prestadora se comprometa a brindar atención médica hasta su recuperación, cabe señalar que a la usuaria se le brindó atención médica desde que se produjo el accidente, trasladándola luego a una clínica para continuar con su atención, y cubriendo los respectivos gastos. Por tal motivo, corresponde declarar infundado este extremo del reclamo.
 - iii.- En cuanto a la solicitud referida a que la Entidad Prestadora se comprometa a resarcir el perjuicio económico derivado de no poder trabajar, cabe señalar que, sin perjuicio de que la caída se produjo debido a un incorrecto uso de las escaleras fijas por parte de la usuaria, en atención a su cultura orientada al bienestar de los pasajeros de la Línea 1 del Metro de Lima, un representante suyo se comunicará con la usuaria con la finalidad de realizar las coordinaciones que resulten pertinentes; motivo por el cual corresponde declarar fundado este extremo del reclamo.
 4. Con fecha 4 de enero de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- La decisión contenida en la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC es inconsistente y carece de fundamento legal pues la Entidad Prestadora no ha recabado su versión sobre el hecho reclamado, ni ha requerido la documentación que acredita su estado de salud.

externa de la estación Parque Industrial), razón por la cual resulta aplicable al presente caso lo establecido en el numeral 1.1. del artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

A mayor abundamiento, cabe señalar que, en su recurso de apelación, la señora Raquel Ysabel Egoavil Parra ratificó todo lo manifestado por su esposo en el reclamo.



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° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- En la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, la Entidad Prestadora señaló que había realizado la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, a partir de lo cual se debería entender que cuenta con un informe que sustenta dicho pronunciamiento. No obstante, el presunto informe no ha sido citado ni incluido en el pronunciamiento, siendo que tampoco fue puesto en su conocimiento, lo cual afectó su derecho de defensa.
- iii.- El accidente fue ocasionado por el mal estado en el que se encontraba la escalera fija externa pues presentaba desniveles producto de desprendimientos del concreto y del revestimiento. Añadió que el accidente le causó lesiones graves, lo que ha generado que continúe con tratamiento médico, sin poder reincorporarse a su centro de trabajo.
- iv.- Pese a que la Entidad Prestadora conoce su deteriorado estado de salud, no se ha hecho responsable de los gastos médicos en los que ha incurrido como consecuencia del accidente.
- v.- En la medida que el extremo del reclamo referido al resarcimiento por el perjuicio económico ocasionado ha sido declarado fundado, corresponde que se disponga que la Entidad Prestadora le indemnice con la suma de S/ 155 000,00.

5. El 25 de enero de 2022, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC.

6. El 29 de mayo de 2024 se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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-PIN-004-000213-2021-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que habría sufrido una caída en la escalera fija externa de la estación Parque Industrial, debido a que los escalones presentaban desniveles, producto de desprendimientos del concreto y del revestimiento, siendo que dicho accidente habría sido responsabilidad de la Entidad Prestadora, lo cual le habría generado perjuicios personales y patrimoniales. Esta situación calificaría como un supuesto de reclamo contenido en el literal f) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (en

² Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

IV.1 Materia de los Reclamos

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

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 Concesionario².



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° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN³ (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); siendo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, 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 URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, 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-PIN-004-000213-2021-SAC fue notificada a la usuaria el 14 de diciembre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de enero de 2022.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 4 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 cuestiones de puro derecho, 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)⁷.

³ **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.

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".

⁴ **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.

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".

⁵ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por la Línea 1 del Metro de Lima se sustente en:

a. Una diferente interpretación de las pruebas producidas;

b. Cuando se trate de cuestiones de puro de derecho;

c. Se sustente en una nulidad;

d. 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 la Línea 1 del Metro de Lima en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto V.2 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".

⁶ **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".

⁷ **TUO de la LPAG**

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.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° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

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 las obligaciones de la Entidad Prestadora

13. Respecto de la responsabilidad del Concesionario, el numeral 2.3 de la Sección II del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

“OBJETO 2.3.

Conforme a la definición contenida en el Artículo 3 del Reglamento del TUO y lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1012, por el presente Contrato el CONCEDENTE otorga en Concesión al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma. El CONCESIONARIO se hace responsable por el diseño, construcción de las Obras, provisión de las Inversiones Obligatorias y Explotación del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Calla Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho (Tramo 1 y Tramo 2), de conformidad con las estipulaciones contenidas en este Contrato.

El CONCESIONARIO se obliga a la Explotación y a entregar y/o devolver todo los Bienes de la Concesión al CONCEDENTE al producirse la Caducidad de la Concesión, según la Sección XV.

[El subrayado es nuestro]

14. Vinculado con lo anteriormente señalado, en la Sección V del referido Contrato dispone lo siguiente:

“5.31. El CONCESIONARIO está obligado a realizar actividades destinadas a preservar, durante el Plazo de la Concesión, el estado de Conservación y la naturaleza de los bienes destinados a la ejecución del Contrato, sea que se traten de Bienes de la Concesión o de Bienes del CONCESIONARIO. El CONCESIONARIO está obligado también a realizar actividades de mantenimiento y, en general, todos aquellos trabajos necesarios para mantener la operatividad de dichos bienes y para evitar un impacto ambiental negativo. El CONCESIONARIO está obligado a realizar las mejoras necesarias que requieran los bienes antes mencionados de acuerdo con los Niveles de Servicio exigidos. En todas estas tareas el CONCESIONARIO procurará tanto utilizar tecnologías de conocida efectividad, así como la introducción de nuevas tecnologías, esto último de considerarlo pertinente y adecuado a cada caso.

(...)

5.38. El CONCESIONARIO será responsable por los daños, perjuicios o pérdidas ocasionados a los Bienes de la Concesión desde la Toma de Posesión hasta la devolución de los Bienes de la Concesión al CONCEDENTE conforme lo establecido en la Cláusula 5.61 o hasta la entrega de los mismos al interventor de conformidad con la Cláusula 15.24. En consecuencia, el CONCESIONARIO deberá contar con las medidas de seguridad que garanticen la integridad de los Bienes de la Concesión ante daños y perjuicios que pudieran ser ocasionados por terceros.

El CONCESIONARIO mantendrá indemne al CONCEDENTE respecto de y contra cualquier acción o excepción de naturaleza legal, administrativa, arbitral o contractual, o reclamo de

“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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

cualquier naturaleza respecto de los Bienes de la Concesión, siempre y cuando esta situación se hubiera originado por actos u omisiones ocurridos durante el periodo comprendido entre la fecha de culminación de la Toma de Posesión y la fecha de suscripción del Acta de Reversión de los Bienes de la Concesión o hasta la entrega de los mismos al interventor de conformidad con la Cláusula 15.24, salvo que exista una causa imputable al CONCEDENTE.

El CONCESIONARIO será responsable ante el CONCEDENTE, el Regulador y los terceros, según corresponda, por la correcta administración y uso de los Bienes de la Concesión, así como por el riesgo inherente a los mismos."

[El subrayado es nuestro]

15. De acuerdo con lo dispuesto en el Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora está obligada a realizar actividades destinadas a preservar, durante la vigencia de la Concesión, la condición de estado y la naturaleza de los Bienes de la Concesión recibidos del Concedente, así como efectuar las mejoras necesarias y todos aquellos trabajos que procuren mantener su operatividad; siendo responsable, ante el Concedente, OSITRAN y los terceros, por la correcta administración y uso de los Bienes de la Concesión, así como por el riesgo inherente a los mismos.

16. Asimismo, la cláusula 8.1 de la Sección VIII de Contrato dispone lo siguiente:

"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 subrayado es nuestro]

17. Conforme se observa, el Concesionario se encuentra obligado a la conservación de los bienes de la Concesión y a prestar los servicios a los usuarios dentro de los niveles de servicio establecidos en el Contrato de Concesión, y cumpliendo con las leyes aplicables.

18. Acorde con lo anterior, con respecto a la calidad de los servicios y seguridad de las personas, el "Anexo 7: Niveles de Servicio", del Contrato de Concesión, establece lo siguiente:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO 1.

1 PRINCIPIOS GENERALES

1.1.1 La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.

(...)

Seguridad en la prestación del servicio

1.2.38 El CONCESIONARIO deberá adoptar un método estructurado y sistemático que garantice que las condiciones potencialmente inseguras sean identificadas antes que se manifiesten.

1.2.39 Todos los procedimientos de seguridad de la operación deberán configurarse con el objeto de garantizar la seguridad de los pasajeros, el personal, el público en general (Usuarios y no usuarios), el material rodante, las instalaciones y los Bienes de la Concesión.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 009-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

1.2.40 Siempre que ocurra cualquier situación peligrosa, cualquiera sea su causa, y ésta dé lugar a un conflicto entre la seguridad humana y la de los equipos instalaciones, deberá primar la seguridad humana.

(....)

SECCIÓN 2: CONSERVACIÓN

2.1 PRINCIPIOS GENERALES

2.1.1 Todos los Bienes de la Concesión serán construidos, fabricados, instalados, probados y/o sometidos a Conservación para proteger la vida humana y garantizar la seguridad de las personas y el óptimo funcionamiento de los mismos.

2.1.3 Las labores de Conservación deberán realizarse en forma oportuna, respetando los estándares internacionales de seguridad y calidad.

(....)

2.2.3 Es obligación del Concesionario programar y ejecutar oportunamente las tareas de Conservación, durante todo el Plazo de la Concesión, de tal manera que los Niveles de Servicio de Conservación sean iguales o estén siempre por encima de los umbrales mínimos establecidos por los Niveles de Servicio de Conservación definidos en este Anexo”.

[El subrayado es nuestro]

Sobre los derechos de los usuarios

19. En este punto, cabe remarcar que los literales f) y k) 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-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios) establece 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:

(...)

f. A la Calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN”

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao”.

[El subrayado es nuestro]

20. De acuerdo con las normas citadas precedentemente, los usuarios tienen derecho a exigir la prestación de los servicios con la calidad y cobertura previstos en el Contrato de Concesión y la normativa vigente, debiendo ser estos suministrados por la Entidad

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/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° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

Prestadora de forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.

21. Con respecto a la reparación de daños a los usuarios, el literal j) de la referida norma reglamentaria establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

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

(...)

j) A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

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".

[El subrayado es nuestro]

22. De lo citado se tiene que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora, pudiendo solicitar la determinación de responsabilidad correspondiente, conforme con el marco jurídico vigente.

23. Acorde con esto último, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- *Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*

*El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, **en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.***

Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

[El subrayado y resaltado es nuestro]

24. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

25. En tal sentido, en el presente caso, a efectos de determinar si la Entidad Prestadora resulta responsable de los daños alegados, se debe verificar que estos se produjeron en la estación Parque Industrial, y como consecuencia del mal estado de la infraestructura que administra.

Sobre el reclamo de la usuaria

26. En el presente caso, la usuaria manifestó que, al descender por las escaleras externas de la estación Parque Industrial, resbaló y sufrió una caída debido al mal estado de dichas escaleras, que tenían desniveles producto de desprendimientos del concreto y del revestimiento.

27. En ese marco, señaló que requiere atención médica, debido a que el dolor que presenta en la cadera le impide movilizarse con normalidad, motivo por el cual solicitó que la Entidad

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

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 009-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRAN

Prestadora cumpla con asumir su atención médica total y debida hasta su recuperación, y también indemnizarle el perjuicio económico causado por no poder trabajar.

28. Por su parte, la Entidad Prestadora manifestó que el personal de la estación brindó a la usuaria atención de primeros auxilios de manera inmediata y, posteriormente, gestionó su atención en una clínica, cubriendo los respectivos gastos médicos. Por tal motivo, resolvió declarar infundado el extremo del reclamo referido a que la Entidad Prestadora se comprometa a brindarle atención médica hasta su recuperación.
29. Asimismo, indicó que, sin perjuicio de que la caída ocurrió debido a un incorrecto uso de las escaleras fijas por parte de la usuaria, uno de sus representantes se comunicaría con ella para realizar las coordinaciones pertinentes. En esa línea, resolvió declarar fundado el extremo del reclamo referido a que la Entidad Prestadora se comprometa a resarcir el perjuicio económico de la usuaria.
30. Sobre el particular, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video de la zona externa de la estación Parque Industrial, observándose a la usuaria dirigirse a las escaleras, en compañía de su esposo, siendo que al descender por estas sufrió una caída. De igual modo, se advierte que, después de ocurrido el accidente, el personal de la Entidad Prestadora acudió hasta dicho lugar, trasladando a la usuaria al interior de la estación Parque Industrial en una silla de ruedas.
31. De igual manera, se aprecia en el expediente un documento denominado "Informe de Cámaras", en el cual se indica que, a las 11.16.52 horas "AE 1 apoya a pasajera y la lleva a estación [.] pasajera está inconsciente".
32. Así, de los documentos que obran en el expediente, se advierte que el 27 de octubre de 2021, la usuaria sufrió una caída en la escalera externa de la estación Parque Industrial. De este modo, se verifica que los hechos materia del reclamo ocurrieron dentro de la Infraestructura del Sistema Eléctrico de la Línea 1 del Metro de Lima, a cargo de la Entidad Prestadora, no siendo este un hecho controvertido.
33. Ahora bien, la Entidad Prestadora no ha adjuntado ningún medio probatorio que acredite que los Bienes de la Concesión (escaleras fijas externas de la Estación Parque Industrial), donde ocurrió la caída de la usuaria, se encontraban en buen estado y no presentaban ningún peligro para la salud o integridad física de los usuarios, pese a que de acuerdo con lo previsto en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸, en los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión y el ordenamiento legal vigente.
34. En efecto, la Entidad Prestadora se ha limitado a señalar que la usuaria no utilizó de manera correcta las escaleras externas de la Estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima, sin acreditar dicha aseveración. Del vídeo que obra en el Expediente, no se observa que la usuaria y su acompañante se desplazan de forma incorrecta al descender por dichas escaleras, como señala el Concesionario; por el contrario, se advierte que la usuaria y su acompañante se desplazan con normalidad al hacer uso de la infraestructura.

⁸ Al respecto, el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, establece:

"Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora

El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en este Reglamento y en el Reglamento de Atención de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN. En tanto dicho reglamento no sea aprobado, regirán directamente las disposiciones de este reglamento. Similar obligación procede respecto de las modificaciones que se introduzcan al reglamento aprobado.

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente."



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° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

35. Dicho lo anterior, con la finalidad de contar con mayores elementos de juicio, mediante Memorando N° 00105-2024-STO-OSITRÁN, de fecha 13 de junio de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal solicitó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN, información relacionada con el estado de la escalera externa de la estación Parque Industrial, bien de la concesión materia del presente procedimiento.
36. Al respecto, el mencionado órgano de línea remitió lo solicitado mediante Memorando N°00915-2024-GSF-OSITRAN. De la revisión de los documentos remitidos, se aprecia lo siguiente:
- (i) Mediante Acta de Inspección N° 00012-2021-JCFM-GSF-OSITRAN/GyM Ferrovías S.A., de fecha 25 de mayo de 2021, el OSITRÁN formuló observaciones respecto del estado de la escalera externa de la estación Parque Industrial, señalando lo siguiente: *"Cantoneras⁹ de escalones de escaleras externas en mal estado"*, motivo por el cual recomendó su reparación en un plazo no mayor al 31 de agosto de 2021.
 - (ii) La Entidad Prestadora, afirmando que las lloviznas le impedían realizar las actividades correspondientes, solicitó dos ampliaciones de plazo¹⁰, hasta el 31 de diciembre de 2021.
 - (iii) A través de la Carta LINEA1-2021-1370, de fecha 31 de diciembre de 2021, la Entidad Prestadora informó al OSITRÁN que reparó las escaleras externas de la estación Parque Industrial.
 - (iv) Mediante Oficio N° CSLU-2022-0072 e Informe N° CSLU-009-2022-GEN-LOO, de fecha 22 de abril de 2022, la empresa supervisora de OSITRAN, informó que, durante la inspección que realizó el 13 de abril de 2022, verificó que la Entidad Prestadora levantó la *"Observación 01 del Acta 012-2021. Cantoneras en mal estado"* de la estación Parque Industrial.
 - (v) Mediante Memorando N° 00915-2024-GSF-OSITRAN, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha señalado que los trabajos realizados por la Entidad Prestadora *"consistieron en la demolición y reconstrucción de peldaños con nuevo acabado anti resbalante y pintura de alto tráfico en el borde"*¹¹.
37. En este punto del análisis, debemos recordar que la caída de la usuaria sucedió el 27 de octubre de 2021, es decir, después que el Regulador requirió a la Entidad Prestadora que

⁹ Las cantoneras son elementos diseñados específicamente para mejorar la seguridad y la accesibilidad de las escaleras, especialmente en áreas expuestas a condiciones climáticas adversas. Las cantoneras de escaleras se colocan en el borde de cada peldaño, proporcionando un borde elevado que ayuda a prevenir resbalones y caídas al ofrecer un mayor agarre y estabilidad al usuario al subir o bajar las escaleras.

¹⁰ Al respecto, la GSF remitió los siguientes documentos:

- Carta LINEA1-2021-0423, de fecha 31 de agosto de 2021, en donde la Entidad Prestadora solicitó una ampliación de plazo hasta el 30 de octubre de 2021.
- Oficio N° 09430-2021-GSF-OSITRAN, de fecha 14 de septiembre de 2021, a través del cual la GSF amplió el plazo hasta el 30 de octubre de 2021.
- Carta LINEA1-2021-0918, de fecha 29 de octubre de 2021, en donde la Entidad Prestadora solicitó una nueva ampliación de plazo hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Oficio N° 13319-2021-GSF-OSITRAN, de fecha 15 de diciembre de 2021, a través del cual la GSF amplió el plazo hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Informe N° GOP-INFRA-0-LOO-145-2021, de fecha 15 de noviembre de 2021, en donde el Consorcio Supervisor Línea 1 señaló que, con respecto a las observaciones del Regulador sobre las cantoneras de las escaleras externas de la estación Parque Industrial, el Concesionario no venía actuando de manera diligente, subrayando que la Entidad Prestadora debía corregir lo observado en último plazo no mayor al 31 de diciembre de 2021.

¹¹ La GSF brindó dicha respuesta ante la consulta de la Secretaría Técnica del TSC referida a las obras realizadas por la Entidad Prestadora en la escalera externa de la estación Parque Industrial.



subsane el mal estado de las "cantoneras de escalones de las escaleras externas" de la estación Parque Industrial, y antes que la Entidad prestadora cumpla con realizar la reparación correspondiente. Es así que, de lo informado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, se observa que el estado de las escaleras externas de la estación Parque Industrial antes de su reconstrucción implicó condiciones de inseguridad y riesgo para la salud e integridad física de los usuarios; destacándose que, la caída que sufrió la usuaria en el referido Bien de la Concesión, ocurrió dentro de dicho periodo.

38. En ese sentido, teniendo presente que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios de OSITRAN, la Entidad Prestadora tiene la obligación de brindar sus servicios, sin que estos presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios, se advierte que, al momento de ocurridos los hechos, esto es, el 27 de octubre de 2022, el estado de las escaleras externas de la estación Parque Industrial no se encontraba acorde a los niveles de calidad exigidos, dado que la Entidad Prestadora aún no había efectuado el mantenimiento correspondiente, motivo por el cual el accidente resulta de su responsabilidad.
39. Con relación a lo anterior, cabe recalcar que, de acuerdo con lo previsto en el Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora es responsable ante el Concedente, el Regulador y los terceros, por la conservación y correcta administración y uso de los Bienes de la Concesión, así como por el riesgo inherente a dichos bienes. De igual modo, de acuerdo con lo previsto en el Anexo 7 del Contrato y el Reglamento de Usuarios de OSITRAN, el Concesionario tiene la obligación de identificar las condiciones potencialmente inseguras antes que se manifiesten, y brindar sus servicios, sin que estos presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios.
40. En ese orden de ideas, las ampliaciones de plazo otorgadas a la Entidad Prestadora para subsanar las observaciones realizadas por el Regulador sobre las escaleras externas de la estación Parque Industrial, en modo alguno implican un traslado de los referidos riesgos y obligaciones de la Entidad Prestadora hacia el OSITRÁN, y mucho menos la eximen de su responsabilidad en el presente caso.
41. De otro lado, con respecto a los daños alegados, la usuaria presentó, entre otros documentos, certificados de descanso médico, en los que se consignaron los diagnósticos de fractura de costilla y contusión de cadera, así como citas de atención en la especialidad de terapia física. Adicionalmente, adjuntó ordenes de servicio y facturas electrónicas relacionadas a su imposibilidad de trabajar (en el oficio de confección de prendas de vestir) durante el periodo de su recuperación.
42. La Entidad Prestadora no ha contradicho ni desvirtuado dichos documentos, limitándose a señalar que, la usuaria utilizó de manera incorrecta las escaleras (cosa que no ha probado), y que cumplió con su obligación de brindarle primeros auxilios y trasladarla a una clínica, cubriendo los costos de su atención especializada¹². Con respecto a esto último, cabe precisar que las obligaciones del Concesionario de brindar primeros auxilios y traslado a un centro de salud a los usuarios, no desvirtúa la responsabilidad de la Entidad Prestadora en el presente caso.
43. Por lo demás, la usuaria no reclama la falta de atención de primeros auxilios y traslado a un centro de salud, sino que el Concesionario se haga responsable por los daños ocasionados debido a su caída, esto es, por los costos de su atención médica hasta el final de su recuperación, y por no poder trabajar durante ese periodo. En tal sentido, la decisión de la

¹² En este punto, cabe acotar que la Entidad Prestadora no ha acreditado que asumió los costos de atención médica de la usuaria, hasta el final de su recuperación.



Entidad Prestadora, respecto a la responsabilidad por los costos de la atención médica de la usuaria hasta el final de su recuperación, carece de sustento.

44. Con respecto a la determinación de responsabilidad por la imposibilidad de trabajar durante el periodo de recuperación que reclama la usuaria, la Entidad Prestadora señaló en la decisión impugnada que “... sin perjuicio de que la caída de la usuaria se propició debido a un incorrecto uso de las escaleras fijas, en consideración con nuestra cultura orientada al bienestar de nuestros pasajeros, un representante se comunicará con Usted con la finalidad de realizar las coordinaciones que resulten pertinentes”. Como consecuencia de ello, en la apelación la usuaria manifestó que corresponde que se disponga que la Entidad Prestadora le indemnice con la suma de S/ 155 000,00. [El subrayado es nuestro]
45. Sobre el particular, debemos recordar que, la competencia de OSITRÁN se circunscribe a determinar la responsabilidad por los daños ocasionados a los usuarios, encontrándose fuera de dicha competencia la determinación de los montos de reparación, conforme con lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, según el cual, “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”. [El subrayado es nuestro]
46. De la misma manera, cabe remarcar que, a lo largo del procedimiento, el Concesionario no ha acreditado que la caída de la usuaria ocurrió por un uso incorrecto de las escaleras externas de la estación Parque Industrial; por el contrario, se ha verificado que el estado de las escaleras externas de la estación Parque Industrial a cargo de la Entidad Prestadora, tuvo relación directa con los daños reclamados por la usuaria debido a la caída que esta sufrió al utilizar la infraestructura el 27 de octubre de 2021. Por consiguiente, la Entidad Prestadora es responsable por los referidos daños ocasionados a la usuaria.
47. En consecuencia, habiéndose determinado que la Entidad Prestadora es responsable por los daños ocasionados a la usuaria, corresponde revocar la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, y declarar fundado el reclamo; precisándose que el monto relacionado al resarcimiento de los daños reclamados debe determinarse con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN¹³;

SE RESUELVE:

¹³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“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;
- 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

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 009-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00344-2024-TSC-OSITRÁ

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-PIN-004-000213-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], precisándose que el monto de los daños se deberá determinar con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, esto es, por acuerdo entre las partes, o por vía judicial o arbitral, correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con la usuaria.

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.- PONER EN CONOCIMIENTO de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN la presente resolución, para los fines pertinentes.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN (www.ositran.gob.pe).

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 Tamara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024107665

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://apbs.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>