



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° 010-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024
10:32:25 -0500
OSITRÁN

EXPEDIENTE : 010-2024-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 30 de octubre de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado los hechos materia del reclamo, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000598-2023-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 miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 1 de diciembre de 2023, el usuario interpuso reclamo, vía Libro de Reclamaciones, ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Se acercó a la boletería de la estación de Villa El Salvador para realizar una recarga de S/ 20,00 en su tarjeta, entregando a la trabajadora un billete de S/ 100,00.
 - ii.- La trabajadora le respondió de manera malhumorada, indicando que no mantenía suficiente vuelto, precisando que únicamente podía cambiarle el billete para que pudiera realizar la recarga en las máquinas de autoservicios.
 - iii.- En virtud de ello, solicitó a la Entidad Prestadora adoptar medidas contra dicha trabajadora o la capacite en temas de trato cordial en la atención de usuarios. Asimismo, solicitó que las cajas de la boletería cuenten con vuelto suficiente para atender las solicitudes de recarga.
2. Mediante Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC, notificada el 18 de diciembre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, argumentando lo siguiente:
 - i.- Se procedió a realizar las investigaciones correspondientes de los hechos expuestos en el reclamo, constatándose que, ante la solicitud de la recarga de su tarjeta con un



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° 010-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

billete de S/ 100,00, la trabajadora de boletería le indicó que no contaba con sencillo, sugiriéndole que esperara un momento o, en su defecto, que cambiase el billete en dos de S/ 50,00 para que pudiera realizar la operación de recarga en la máquina de autoservicios. Añadió que, durante la operación de recarga, la trabajadora no tuvo intención de causar malestar al usuario.

- ii.- En virtud de ello, concluyó que el actuar de su trabajadora fue el correcto.
 - iii.- Por otro lado, informó al usuario que en la Línea 1 se realiza capacitaciones constantes a sus trabajadores (agentes, orientadores y supervisores de estación) a fin de que estos brinden un buen trato a los usuarios, conforme a sus procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema de la Línea 1.
 - iv.- Finalmente, informó al usuario que lamenta la percepción no idónea que tuvo por los servicios brindados, esperando la comprensión ante lo sucedido, y reiterando su compromiso de seguir proporcionando un servicio eficiente y de calidad.
3. Con fecha 23 de diciembre de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- En su reclamo solicitó que se tomaran medidas contra la trabajadora de boletería, debido al maltrato verbal recibido durante su solicitud de recarga; sin embargo, la Entidad Prestadora se limitó a señalar que esta actuó acorde a sus protocolos establecidos.
 - ii.- La trabajadora de la boletería se dirigió con palabras altaneras y groseras, en respuesta a su solicitud de recarga, lo que consideró inadecuado.
 - iii.- En ningún momento le faltó el respeto a la trabajadora de boletería.
 - iv.- Solicita se le brinde una solución ante los hechos ocurridos.
4. El 15 de enero de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC.
5. El 17 de octubre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 21 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo expuesto en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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



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° 010-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

8. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario, según el cual la trabajadora de la boletería de la estación Villa El Salvador le habría brindado un trato inadecuado, cuando solicitó una recarga de saldo en su tarjeta; supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio, previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A.¹, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN², aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado 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-VES-005-000598-2023-SAC fue notificada al usuario el 18 de diciembre de 2023.

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)

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

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

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

(...)

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

(...)"

³ **Reglamento de Reclamos de 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".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

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, 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.

⁵ **Reglamento de Reclamos de 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".



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° 010-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 12 de enero de 2024.

iii.- El usuario apeló con fecha 23 de diciembre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre el marco jurídico aplicable: Trato al usuario

13. Los artículos 7 y 11 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)⁷, establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes.
14. Asimismo, el literal e del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios de OSITRÁN⁸ establece que los usuarios tienen siempre, y en toda circunstancia, derecho a ser tratados

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación"

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

⁷ Reglamento de Usuarios

"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 OSITRÁN.

(...)"

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras"

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN."

⁸ Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios"

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

(...)

e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza."



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° 010-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, debiendo abstenerse de desplegar conductas inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias.

Sobre el presunto trato inadecuado

15. Conforme se aprecia de lo expuesto en los antecedentes de la presente Resolución, se advierte que el usuario aclaró que el objeto de su reclamo fue cuestionar el maltrato verbal (palabras "altaneras y groseras") que habría recibido por parte de la trabajadora de boletería de la estación Villa El Salvador, en circunstancias en las cuales intentó realizar una recarga de saldo en su tarjeta, motivo por el cual solicitó que la Entidad Prestadora adopte medidas contra dicha trabajadora o la capacite en temas de trato cordial en la atención de usuarios. En ese sentido, el análisis del TSC se centrará en verificar si se brindó al usuario un servicio en condiciones idóneas y de calidad.
16. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", a través del cual la trabajadora de la boletería de la estación Villa El Salvador, detalló lo siguiente:

"DESCARGO:

Me encontraba realizando mis funciones en boletería cuando un pasajero se acerca a pedirme una recarga de 20 soles con un billete de 100 por los cuales [sic] procedí a saludarle y le dije que si no contaba con un billete pequeño y me respondió que no que es lo único que tenía y le comenté que por el momento no contaba con el vuelto necesario si podía esperar o en todo caso puedo cambiarle dos billetes de 50 para que un compañero mío le pueda ayudar con la recarga en la máquina y me dijo que no quería ir ahí que quería que yo le recargue que para eso a mí me pagaban. Además cabe recalcar que en la tarde se informo que en nuestro fondo de sencillo contábamos con billetes de 100 soles."

[El subrayado es nuestro]

17. Como puede observarse, contrariamente a lo afirmado por el usuario, la trabajadora de la boletería no reconoce haber efectuado algún tipo de maltrato verbal cuando atendió a este⁹.
18. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹⁰ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
19. Teniendo en cuenta la norma citada, correspondía al usuario acreditar que la trabajadora de la boletería lo trató de manera inadecuada; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que el usuario haya presentado algún medio probatorio que acredite su alegato.
20. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundada la apelación y, en consecuencia, confirmar la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

⁹ Dicha información se encuentra contenida en el "Informe del Personal", previamente referido.

¹⁰ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 010-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00419-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000598-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (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 Arequipeno Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024137623

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>

¹¹ **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.