



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio Supervisor de la
Infraestructura de
Transporte de Masas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUNIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 18/06/2024
20:07:47 -0500
OSITRAN

EXPEDIENTE

022-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE

ENTIDAD PRESTADORA

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO

Decisión contenida en la
Carta R-CAT-053398-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: En la medida que resulta justificada la exigencia del DNI para el ingreso de menores de 6 años, a fin de exonerarse del pago del servicio y al no estar acreditado que la usuaria haya recibido un trato inadecuado, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053398-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, 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.- Con fecha 21 de enero de 2021, la usuaria presentó un reclamo, manifestando lo siguiente:
 - i. El personal de TREN URBANO le solicitó el Documento Nacional de Identidad (DNI) de su nieta cuando se disponía a ingresar a hacer uso del servicio en la Estación San Martín.
 - ii. Al no contar con el DNI de su nieta, se comunicó con el papá de la menor para solicitarle una foto del referido documento.
 - iii. Luego de mostrar la foto que le enviaron, el personal de TREN URBANO cuestionó que la niña tenga menos de seis años, pese a que se podía corroborar ello a partir de la fecha de nacimiento indicada en el DNI.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 022-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRAN

- iv. Solicitó que se capacite al personal de TREN URBANO para un mejor trato a los usuarios del servicio.
- 2.- El 2 de febrero de 2022, TREN URBANO remitió la Carta R-CAT-053398-2022-SAC, declarando infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
- Las normas de uso del servicio se encuentran detalladas en la página web de TREN URBANO, mediante la cual se informa a los usuarios lo siguiente: *"En LÍNEA1 todos los menores de 6 años viajan GRATIS. Para acceder a este beneficio de exoneración de pago, es condición que, a simple solicitud de nuestros colaboradores en las estaciones, los adultos que viajan con los menores beneficiados presenten el documento de identidad vigente del menor que le permita certificar su edad."*
 - Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, apreciándose que el personal de la estación al advertir el ingreso de la usuaria junto con su nieta le consultó la edad de la menor y, le solicitó su DNI, no apreciándose un trato inapropiado por parte de la agente.
 - Por lo expuesto, se concluye que el proceder de la agente de estación fue el correcto, debido a que actuó acorde a los procedimientos y normas de uso de TREN URBANO.
- 3.- Con fecha 3 de febrero de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053398-2022-SAC, señalando lo siguiente:
- Reitera que el trato que recibió por parte de las agentes de estación no fue apropiado. Además, considera que la forma en que se dirigieron a ella no fue acorde a un buen servicio al cliente, en la medida que mostraron una actitud muy cerrada y no mostraron esfuerzos por calcular bien la edad de la menor, lo que le hizo pasar un mal momento.
 - Adicionalmente, indica que la resolución emitida no tomó en cuenta los gestos y muecas que se presentaron en el momento de los hechos. Finalmente, precisa que, la empresa no es empática con el trato que debieran recibir los usuarios del servicio, por lo que solicita se brinde una mejor capacitación al personal, así como una disculpa formal a su persona.
- 4.- El 24 de febrero de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-053398-2022-SAC.
- 5.- El 8 de febrero de 2023, se citó a las partes para la realización de la Audiencia de Conciliación ante la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN; audiencia que no pudo llevarse a cabo debido a la inasistencia de la usuaria y de TREN URBANO, pese a haber sido debidamente notificados.
- 6.- El 29 de mayo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- 7.- El 3 de junio de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-053398-2022-SAC.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Land Publico

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053398-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
- 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

- 9.- La materia del presente procedimiento está referida a la alegación de la usuaria cuestionando el procedimiento que siguió el personal de TREN URBANO requiriéndole el DNI de su nieta para que pueda hacer uso del servicio exonerada de pago, añadiendo que la manera en que se dirigieron a ella fue inapropiada, situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, Reglamento de Reclamos del 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.

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 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 (...)"

³ 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio Coordinador de la
Infraestructura de
Transporte de Masas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

- 10.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 11.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-053398-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 3 de febrero de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 24 de febrero de 2022.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 3 de febrero de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 12.- Por otro lado, como se evidencia del 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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
- 13.- 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 presunto inadecuado servicio brindado a la usuaria

- 14.- En el presente caso, la usuaria manifestó que al intentar ingresar a hacer uso del servicio brindado por TREN URBANO, personal de la Línea 1 le requirió el DNI de su nieta, ante lo cual mostró una foto del documento que le fue proporcionada por un familiar; no obstante,

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".

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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Oficina General de Asesoría Jurídica

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

el personal de TREN URBANO cuestionó que la niña tenga menos de seis años, sin perjuicio de lo cual se permitió el ingreso de la menor a la estación.

- 15.- Por su parte, TREN URBANO alegó que, en las normas de uso del servicio, se indica que cuando se requiera hacer pasar a un menor de seis años, es condición que, a simple solicitud de sus colaboradores en las estaciones, se demuestre el DNI vigente del menor, a fin de poder certificar su edad, información que es difundida en la página web de TREN URBANO.
- 16.- En tal sentido, corresponde analizar si la medida adoptada por el personal de TREN URBANO de requerir el DNI de la nieta de la usuaria para acceder a las instalaciones de la estación San Martín, fue justificada o no.
- 17.- Al respecto, cabe recordar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en su respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, a la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello.

[El subrayado es nuestro]

- 18.- Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), el cual señala lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Infrestructura de Transportación
Masiva

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRAN

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

(...)

I. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión (...).

[El subrayado es nuestro]

- 19.- Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN establece como obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, las siguientes:

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento (...).

[El subrayado es nuestro]

- 20.- En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, se advierte que si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, también puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales no cumplan con respetar las condiciones y reglas establecidas, ni la normativa vigente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
- 21.- En dicho contexto, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, TREN URBANO ha expedido un folleto denominado "Guía de Pasajeros"⁷, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de TREN URBANO en el cual se les informa sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referido a la necesidad de portar el DNI de un menor de seis años si se pretende hacer uso del beneficio de la exoneración de pago, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información sobre procedimiento para acogerse a la exoneración de pago



Fuente: información extraída de la página web de TREN URBANO.

⁷ Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/guia-del-pasajero-2019/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Órgano Superior de la
Administración Nacional de
Transporte de Lima

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

- 22.- En atención a lo expuesto, se constata que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO ha dispuesto que en caso se requiera acogerse al beneficio de exoneración de pago si se lleva a un menor de seis años, se debe mostrar el documento de identidad de aquel ante el requerimiento de los colaboradores de TREN URBANO.
- 23.- De conformidad con lo indicado en párrafos anteriores, la Entidad Prestadora argumentó que se requirió el DNI de la nieta de la usuaria en la medida que se necesitaba seguir el procedimiento para que aquella pueda acceder al beneficio.
- 24.- Consecuentemente, el personal de TREN URBANO se encontraba facultado para requerir el documento de identidad de la menor para habilitar su acceso gratuito a hacer uso del servicio, de acuerdo con lo estipulado en su normativa interna y en el literal l) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios citado en párrafos anteriores.

Sobre el supuesto trato inapropiado de parte del personal de TREN URBANO

- 25.- Por otro lado, la usuaria manifestó haber recibido un trato inadecuado de parte del personal de TREN URBANO, el cual le habría requerido el DNI de su nieta de manera inapropiada y no habría calculado correctamente la edad de aquella, pese a los esfuerzos que ella hizo para que quede clara la edad de la menor.
- 26.- Al respecto, de la visualización de las imágenes captadas por la cámara de seguridad de la estación San Martín, se aprecia que la usuaria mantiene una conversación con la trabajadora de TREN URBANO encargada de controlar el ingreso. Asimismo, se aprecia que tanto la usuaria como la trabajadora de la estación realizan ademanes compatibles con el desarrollo de una conversación.
- 27.- En ese sentido, a partir de las imágenes que contiene el video descrito, no resulta posible desprender la ocurrencia del maltrato alegado por la usuaria.
- 28.- Sin perjuicio de lo expuesto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁸.
- 29.- Teniendo en cuenta la norma citada, correspondía a la usuaria presentar medios probatorios orientados a acreditar el maltrato alegado; no obstante, no ha cumplido con ello.
- 30.- Por lo tanto, en la medida que se encuentra justificado que el personal de TREN URBANO haya requerido a la usuaria el documento de identidad de su nieta en la Estación San Martín para acceder al servicio exonerada de pago, y que no se encuentra acreditado el supuesto maltrato alegado por la usuaria; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-053398-2022-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo.

⁸ **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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Autoridad Nacional de Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRÁN

- 31.- Finalmente, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Usuarios, el cual señala que el OSITRÁN podrá determinar la idoneidad de los medios o formas de brindar información por parte de las Entidades Prestadoras, atendiendo, entre otros aspectos, a las necesidades de los usuarios⁹; corresponde remitir copia del presente expediente a la Gerencia de Atención al Usuario¹⁰ a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-053398-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al estar justificado el requerimiento por parte del personal de la Entidad Prestadora, del Documento Nacional de Identidad de los menores de 6 años a fin de exonerarlos del pago del servicio, y debido a que no se encuentra acreditado que dicho personal haya ejercido el trato inadecuado alegado.

⁹ Reglamento de Usuarios

"Artículo 13.- Medios o formas de brindar información

La información a que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la presentación de los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, podrá ser difundida, dependiendo del tipo de información, utilizando uno o más de los siguientes medios:

- Afiches o carteles, trípticos o cartillas.*
- Página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el artículo 15 del presente Reglamento.*
- Información a ser brindada por su personal en el Módulo u Oficina de Atención al Usuario.*
- Línea telefónica, habilitada durante el horario administrativo de la Entidad Prestadora.*
- Prensa escrita, radial o televisiva.*

El OSITRAN podrá determinar la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios, aplicando los criterios de razonabilidad y proporcionalidad en cada caso".

[El subrayado es nuestro]

¹⁰ Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN

"SUBCAPÍTULO II

DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 45.- De la Gerencia de Atención al Usuario

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

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Oficina Ejecutiva de
Atención al Usuario
del Transporte de Lima

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 022-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00245-2024-TSC-OSITRAN

SEGUNDO.- REMITIR copia del Expediente N° 022-2022-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2024074747

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe