



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° 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024
10:32:36 -0500

EXPEDIENTE : 054-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-
WEB-060323-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 30 de octubre del 2024

SUMILLA: *No habiéndose acreditado la ocurrencia de los hechos materia de reclamo, 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-WEB-060323-2023-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 27 de febrero de 2023, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Al sufrir un hurto dentro del tren, descendió en la estación María Auxiliadora, con el objeto de comunicar dicho incidente al personal de seguridad de la Entidad Prestadora; no obstante, inicialmente no pudo ubicarlo.
 - ii.- Posteriormente, cuando entabló contacto con el personal de seguridad de la estación, este, de manera poco empática, se limitó a informarle que no era posible desplegar acción alguna y que, en todo caso, debía presentar una denuncia policial.
 - iii.- Solicitó que el personal de la Entidad Prestadora tenga un perfil adecuado para brindar atención a los usuarios.
2. Mediante Carta R-WEB-060323-2023-SAC, notificada el 2 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:



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 Nº 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00428-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- La Entidad Prestadora ha cumplido con implementar los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato de Concesión, a fin de evitar que cualquier acto producido al interior del sistema constituya un potencial riesgo para la integridad de sus pasajeros.
 - ii.- Al haber cumplido con su obligación de brindar seguridad, no se puede imputar a la Entidad Prestadora el hecho delictivo de un tercero que escapa a su responsabilidad. Ante cualquier evento delictivo, los usuarios cuentan con varios canales de comunicación (tales como personal de seguridad, intercomunicadores, botones de emergencia, etc.), para reportarlo a su personal, incluyendo a los efectivos policiales que se encuentran presentes al ingreso de las estaciones.
 - iii.- Luego de investigar los hechos materia de reclamo verificó que, el día de ocurrencia de los hechos expuestos en el reclamo, no se registró robo alguno dentro de sus instalaciones.
3. Con fecha 3 de marzo de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-060323-2023-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- Los mecanismos de seguridad de la Entidad Prestadora no funcionaron, en tanto que, al sufrir el hurto, no ubicó al personal de seguridad de la estación.
 - ii.- Cuando pudo contactar al personal de seguridad, este la trató de manera poco empática, manifestándole que no se hacían responsables de los objetos perdidos y que debía presentar una denuncia policial.
 4. El 23 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta R-WEB-060323-2023-SAC.
 5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. Con fecha 16 de agosto del 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales en el cual, entre otros, indicó que la usuaria no había acreditado los hechos alegados.

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 R-WEB-060323-2023-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 está relacionada con el cuestionamiento de la usuaria, referido a que, habiendo sufrido un hurto dentro del tren, no había personal de seguridad disponible en la estación María Auxiliadora a quién comunicar lo ocurrido y que, cuando este se hizo presente, el trato que recibió fue inadecuado; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A.¹, aprobado por Resolución del Consejo

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO



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° 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN

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 interponer el recurso de apelación es de quince (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 R-WEB-060323-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 2 de marzo de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 23 de marzo de 2023.
 - iii.- La usuaria interpuso el recurso de apelación el 3 de marzo de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y en 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)⁶.

"IV.1 Materia de los Reclamos"

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

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

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento"

(...) 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 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



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° 054-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRAN

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 relacionado a la prestación de servicios en la Línea 1

13. 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, en el Contrato de Concesión⁷, 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 el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables⁸.
14. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión⁹.

"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 "Contrato de Concesión para el diseño, financiamiento, construcción, integración y Explotación del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, en los tramos de la Línea N° 1, comprendido entre Villa El Salvador y la Av. Grau", suscrito el 11 de abril de 2011.

⁸ **Contrato de Concesión**

"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 los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables. Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

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, 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]

⁹ **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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadora

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN (...)"

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN

15. Adicionalmente, el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios¹⁰ y el Anexo 7 del Contrato de Concesión¹¹ establecen que los servicios 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.
16. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar sus actividades sin contratiempos, ni interrupciones, salvaguardando su integridad.

Análisis de los hechos materia de reclamo

17. De lo manifestado por la usuaria a lo largo del procedimiento se aprecia que su cuestionamiento no está orientado a responsabilizar a la Entidad Prestadora por el presunto hurto de sus pertenencias, sino a manifestar su disconformidad por: (i) la aparente falta de personal al cual reportar el incidente sufrido; y, (ii) el supuesto trato inadecuado recibido por parte del personal de seguridad de la Entidad Prestadora, luego de comunicar el hurto.
18. Al respecto, cabe señalar que, si bien la usuaria cuestionó que al descender del tren en la estación María Auxiliadora no había personal de la Entidad Prestadora a quién reportar el hurto sufrido, en el expediente obran los siguientes documentos:
- El Informe N° 116/RCV-COOR/SEG-BOXER/2023 del Coordinador de seguridad Boxer, quien señaló que recabó la versión del supervisor, el cual a su vez realizó las consultas a los agentes que estuvieron en los trenes el día y hora del reclamo “manifestando no tener conocimiento de los hechos en mención por parte de la pasajera.”
 - El Informe de Personal de la agente de la estación María Auxiliadora, de fecha 28 de febrero de 2023, quien manifestó que en ningún momento tuvo interacción con alguna pasajera respecto a un supuesto evento delictivo.
19. Conforme es posible apreciar, el personal de seguridad de la Entidad Prestadora señaló que estuvo presente en la estación el día y hora en que habrían ocurrido los hechos, precisando que no tuvieron conocimiento de estos.

¹⁰ Reglamento de Usuarios

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

(...)

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]

¹¹ Contrato de Concesión

“ANEXO 7

(...)

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.

1.1.2. La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios. (...).”

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN

20. Al respecto, 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 alegaciones¹².
21. En ese orden de ideas, de una revisión del contenido del expediente se verifica que la usuaria no ha acreditado, de un lado, la falta de disponibilidad del personal de seguridad en la estación María Auxiliadora, ni tampoco la comunicación que habría efectuado al personal de seguridad respecto del hurto que habría sufrido, cuando posteriormente pudo ubicarlos.
22. Sin perjuicio de lo expuesto, a fin de recabar información acerca del procedimiento a implementar por parte de la Entidad Prestadora en casos de hurto dentro de sus instalaciones, mediante Memorando N° 00145-2024-STO-OSITRAN, la Secretaría Técnica del TSC requirió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) remitir los protocolos, instructivos o documentos análogos emitidos por la Entidad Prestadora y/o aprobados por el OSITRÁN, vigentes al momento de ocurrencia del hecho alegado por la usuaria, que contengan el procedimiento que debe seguir el personal de dicha Entidad Prestadora en casos de hurto a los usuarios dentro de las instalaciones del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
23. En respuesta a dicho requerimiento, la GSF emitió el Memorando N° 00202-2024-JCFM-GSF-OSITRAN, a través del cual remitió la información solicitada, señalando lo siguiente:
- i.- Al 27 de febrero del 2023, fecha de ocurrencia del presunto hurto, se encontraba vigente el **Plan de Contingencias**, aprobado mediante Oficio N° 0998-2019-MTC/19 de fecha 11 de abril del 2019, cuyo numeral 6.6 contempla situaciones de emergencia a tomar en cuenta, entre las que destaca, "los robos en estaciones o zonas de vías".
- ii.- El numeral 6.6.18 del referido Plan de Contingencia contiene el procedimiento a seguir cuando ocurran situaciones de tumulto, vandalismo, delincuencia, entre otros. Dicho procedimiento, establece lo siguiente:
- "Para casos de tumultos, manifestaciones, actos de vandalismo, agresiones, delincuencia e ingreso intempestivo a la estación se procederá de la siguiente manera:*
- *El Agente de Estaciones, Conductor de Tren u otro trabajador (de LÍNEA 1 y/o empresas asociadas) en la instalación avisará al Supervisor del PCO.*
 - *El PCO avisará a la PNP Ferroviaria.*
 - *EL PCO avisará al centro de control de seguridad para el apoyo en el control de la situación.*
 - *EL PCO avisará al Jefe del COE, al resto de integrantes del COE (GR: Grupo de Respuesta) y al Legal de la LÍNEA 1.*
 - *El PCO podrá ordenar el cierre de la estación.*
 - *El PCO podrá ordenar la eventual puesta fuera de servicio de uno o varios trenes.*
 - *El PCO, avisará a las demás estaciones de las demoras y retrasos de las carreras.*
 - *El PCO podrá disponer continuar el servicio con protección policial."*

¹² **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° 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN

[El subrayado es nuestro]

- iii.- Por otro lado, el 27 de febrero del 2023, también se encontraba vigente el **Plan de Seguridad** de la Línea 1 del Metro de Lima, aprobado mediante Oficio N° 1006-2022-MTC/19 de fecha 11 de febrero del 2022, el cual, de modo similar al Plan de Contingencia, contiene un procedimiento a seguir ante situaciones de vandalismo, agresiones y delincuencia:

"10.2.6 Actos de vandalismo, agresiones y delincuencia.

Estos hechos deben involucrar directamente a las fuerzas del orden por tratarse de delitos o acciones que provocan la abrupta interrupción de un servicio público.

El Coordinador de Seguridad, al tomar conocimiento de eventos de esta naturaleza debe dar aviso inmediato a la Superintendencia de Operaciones, y solicitar la intervención de la Policía Ferroviaria, en coordinación con el PCO.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

24. Teniendo en cuenta que el hurto alegado por la usuaria califica como un hecho delictual, los citados planes hubieran sido aplicables al caso concreto, dado que estos se activan ante la ocurrencia de actos delictivos, entre otros.
25. Ahora bien, conforme se advierte del contenido de los mencionados Planes, el procedimiento destinado al personal de la Entidad Prestadora se activa cuando este toma conocimiento de la ocurrencia de un hecho delictivo, sea por constatación directa o por comunicación del propio afectado.
26. Se aprecia entonces que, sin conocimiento del evento delictivo, el personal de la Entidad Prestadora no se encuentra en condiciones de disponer las acciones contempladas en sus planes de contingencias y de seguridad.
27. Pues bien, en el presente caso no existe evidencia alguna que acredite que la usuaria haya comunicado al personal de la Entidad Prestadora el supuesto hurto, motivo por el cual no resultaría exigible que se hubieran implementado los procedimientos de acción indicados en el plan de contingencia y de seguridad antes descritos.
28. Por otro lado, en relación con el alegado trato inadecuado, cabe señalar que tampoco obra medio probatorio alguno o indicio que acredite que el personal de la Entidad Prestadora haya brindado un trato carente de empatía.
29. Consecuentemente, al no haber acreditado la usuaria la ocurrencia de los hechos materia de reclamo corresponde declarar infundado el recurso de apelación y confirmar la decisión contenida en la Carta R-WEB-060323-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

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

¹³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
c) Integrar la resolución apelada;
d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.



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° 054-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00428-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-WEB-060323-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] 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 Arequipaño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024137759

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>

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".