



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° 064-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRAN

2.- Mediante decisión contenida en la Carta R-WEB-060315-2023-SAC de fecha 14 de marzo de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:

- i. La Entidad Prestadora está facultada para establecer los procedimientos necesarios para el ingreso de los pasajeros, no permitiendo el acceso a la Estación sin el pago correspondiente. Además, el sistema proporcionado por el Estado Peruano está configurado para que el ingreso y salida de los pasajeros se efectúen mediante el uso de una tarjeta.
- ii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente, constatándose que el usuario le solicitó al personal de seguridad el uso del cajero automático del BBVA sin mencionar que habría sufrido un incidente, siendo que, ante ello, el personal le explicó las normas correspondientes.
- iii. Posteriormente, el usuario solicitó la presencia de un encargado. Frente a ello, el personal de seguridad permitió que un agente se presentara para asistir al usuario en la realización de su operación, no evidenciándose trato inapropiado por parte del personal de seguridad, quien actuó conforme a las normas de uso del sistema.

3.- El 14 de marzo de 2023, a través del Formulario de Reclamo REC-060701, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-060315-2023-SAC, manifestando lo siguiente:

- i. El personal de seguridad le negó el acceso al cajero y no procedió a llamar a un supervisor, lo que causó pérdida de tiempo y dinero, demostrándose así una falta de capacitación para brindar un trato adecuado.
- ii. Solicita se tomen las medidas pertinentes y se sancione al personal involucrado.

4.- Mediante decisión contenida en la Carta R-WEB-060701-2023-SAC, notificada el 27 de marzo de 2023, TREN URBANO declaró improcedente el reclamo presentado a través del Formulario de Reclamo REC-060701, señalando lo siguiente:

- i. El usuario presentó un nuevo reclamo con el mismo tenor del reclamo interpuesto con fecha 27 de febrero de 2023, el cual fue declarado infundado mediante Carta R-WEB-060315-2023-SAC.
- ii. Los hechos expuestos por el usuario en el reclamo de fecha 14 de marzo de 2023 no constituyen materia reclamable, atendiendo a lo detallado en la Carta R-WEB 060315-2023-SAC, en la cual se indicó lo siguiente:

“Sin perjuicio de lo expuesto, si usted no se encuentra de acuerdo con esta Resolución, cumplimos con informarle que cuenta con un plazo de 15 días útiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente, para interponer un Recurso de Apelación o Reconsideración ante la Gerencia de Servicio al Cliente de Línea 1 del Metro de Lima, a través de los canales establecidos para tal fin, priorizando en esta coyuntura de Emergencia Sanitaria la utilización del canal telefónico y virtual (página web) (...).”

- iii. El usuario debió haber interpuesto un recurso de reconsideración o apelación.



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 la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 064-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRÁN

- 5.- Con relación a la decisión contenida en la Carta R-WEB-060701-2023-SAC, el usuario interpuso recurso de apelación el día 4 de abril de 2023, reiterando todo lo expuesto en su reclamo.
- 6.- El 5 de abril de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-WEB-060701-2023-SAC y en el expediente administrativo.
- 7.- El 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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-WEB-060701-2023-SAC emitida por TREN URBANO.
 - 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

- 9.- La materia del presente procedimiento está relacionado con el cuestionamiento del usuario respecto al trato inadecuado recibido por parte del personal de seguridad de TREN URBANO, cuando solicitó hacer uso del cajero electrónico ubicado al interior de las instalaciones de la estación Grau; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (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.

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.-

(...) 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".



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 la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 064-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-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 quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 11.- En tal sentido, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-WEB-060701-2023-SAC fue notificada al usuario el 27 de marzo de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 17 de abril de 2023.
 - iii.- El usuario formuló apelación con fecha 4 de abril de 2023, 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 validación 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 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.1.- CUESTIÓN PREVIA

- 14.- De la revisión del contenido del Formulario de Reclamo REC-060701, queda claro que el usuario pretendía impugnar la Carta R-WEB-060315-2023-SAC y no presentar un nuevo reclamo, tal como se observa a continuación:

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; 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 TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 064-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRÁN

DETALLE DE RECLAMO REC-060701:

"Estimados señores, Apelo a la respuesta recibida en atención al reclamo N°060315 registrado el 27 de febrero del 2023 con el número de seguimiento R-WEB-060315-2023-SAC, ya que no estoy de acuerdo con la respuesta proporcionada por su empresa. La respuesta recibida es insuficiente e injusta, y no refleja los hechos acontecidos. En primer lugar, quiero expresar mi profunda disconformidad con la forma en que fui tratado por su personal de seguridad, quienes no solo me ignoraron, sino que me brindaron información inexacta e insuficiente. En lugar de colaborar conmigo para solucionar mi problema, el guardia en cuestión me negó el acceso al cajero automático y no accedió a llamar a ningún supervisor, lo que me generó una pérdida de tiempo y dinero. Es evidente que su personal de seguridad carece de la capacitación necesaria para brindar un trato adecuado y respetuoso a sus clientes, y esto debe ser corregido de inmediato. Su empresa tiene la obligación de garantizar un servicio de calidad a sus usuarios, y en este caso específico, esto no ha sucedido. Además, quiero señalar que la respuesta recibida es inexacta e injusta, ya que no se ha proporcionado ninguna prueba de que el servicio fue prestado de manera adecuada y satisfactoria. Por el contrario, la falta de información precisa y oportuna por parte del personal de seguridad me llevó a buscar ayuda de otro guardia de seguridad, lo que resultó en una pérdida de tiempo y dinero. Quiero recordarles que como usuario de sus servicios, tengo derecho a recibir un trato adecuado, respetuoso y digno, y a obtener información precisa y oportuna en caso de ser necesario. El guardia en cuestión faltó a su deber y vulneró mis derechos, y esto debe ser sancionado. Espero que tomen las medidas necesarias para solucionar este problema y evitar que situaciones similares ocurran en el futuro. Su empresa debe garantizar un servicio de calidad y capacitar adecuadamente a su personal para brindar un trato adecuado a sus clientes. De no ser así, su empresa corre el riesgo de perder a sus clientes y su reputación se verá gravemente afectada. Quedo a la espera de una respuesta satisfactoria a mi reclamo".

- 15.- Por lo tanto, correspondía que la Entidad Prestadora tramite el Formulario de Reclamo REC-060701, como recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-060315-2023-SAC, en lugar de tramitarlo como un nuevo reclamo.
- 16.- En ese sentido, al haber la Entidad Prestadora tramitado dos procedimientos de reclamo, corresponde:
 - i. En primer lugar, analizar si corresponde dejar sin efecto (nulidad de oficio) la declaración de improcedencia del Formulario de Reclamo REC-060701, formulada en la Carta R-WEB-060701-2023-SAC.
 - ii. En caso de declarar la nulidad de oficio mencionada, analizar la procedencia de Proceder a la acumulación formal de los expedientes (Formularios de Reclamo REC-060315 y REC-060701), a fin de dar el trámite respectivo a la apelación interpuesta mediante Formulario de Reclamo REC-060701.

III.2.- EVALUACIÓN DE LA NULIDAD DE OFICIO

- 17.- De acuerdo con el artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Oficina Superior de la
Inspección en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 064-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRÁN

Administración Pública”, siéndoles exigibles las disposiciones de dicho Reglamento, y en lo no previsto, las del TUO de la LPAG⁷.

- 18.- Adicionalmente, el artículo 217 del TUO de la LPAG⁸ prevé la facultad de contradicción de los administrados frente a un acto administrativo que supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, mediante la interposición de los recursos administrativos.
- 19.- En esa línea, el artículo 218 del TUO de la LPAG⁹ señala que los recursos administrativos son:
- a) Recurso de reconsideración
 - b) Recurso de apelación
 - c) Recurso de revisión (únicamente en caso de que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente)
- 20.- Asimismo, conforme a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 86 del TUO de la LPAG, uno de los deberes de las autoridades dentro de los procedimientos administrativos es el siguiente:

“Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

(...)

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.”

- 21.- Como puede advertirse de las normas antes descritas, estas atribuyen a la Autoridad Administrativa la responsabilidad de reconducir, en caso de que corresponda, la calificación del escrito presentado, analizando e identificando la voluntad real del administrado.
- 22.- Ahora bien, respecto del recurso de apelación, el artículo 220 del TUO de la LPAG establece lo siguiente:

⁷ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios. A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de “entidad de la administración pública” conforme al artículo 1 numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.”

⁸ **TUO de la LPAG**

“Artículo 217. Facultad de contradicción

217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

(...)”

⁹ **TUO de la LPAG**

“Artículo 218. Recursos administrativos

218.1 Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación

Solo en caso que por ley o decreto legislativo se establezca expresamente, cabe la interposición del recurso administrativo de revisión.

(...)”



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

**“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.”

- 23.- Atendiendo a lo expuesto, si bien mediante Carta R-WEB-060701-2023-SAC la Entidad Prestadora calificó al Formulario de Reclamo REC-060701 como un nuevo reclamo, de su contenido se advierte se trata de una apelación a la Carta R-WEB-060315-2023-SAC.
- 24.- De otro lado, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG, dentro de las causales de nulidad del acto administrativo se encuentra la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.
2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma”.

[El subrayado es nuestro]

- 25.- En ese sentido, en el presente caso se advierte que, mediante Carta R-WEB-060701-2023-SAC, la Entidad Prestadora declaró improcedente el Formulario de Reclamo REC-060701 presentado por el usuario, pese a que tenía el deber de encauzar dicho escrito como recurso de apelación, con lo cual contravino lo previsto en el artículo 86 del TUO de la LPAG, así como el Principio de Informalismo recogido en el numeral 1.6 del artículo IV del Título Preliminar¹⁰ de dicho instrumento normativo.
- 26.- Siendo ello así, la Entidad Prestadora al emitir la Carta R-WEB-060701-2023-SAC incurrió en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10¹¹ del TUO de la LPAG.

¹⁰ **TUO de la LPAG**

“Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:
(...)

1.6 Principio de informalismo.- Las normas de procedimientos deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.”

¹¹ **TUO de la LPAG**

“Artículo 10.- Causales de nulidad



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° 064-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRAN

- 27.- Ahora bien, el numeral 1 del artículo 13 del TUO de la LPAG establece que la nulidad de un acto sólo implica la de los sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él¹², por lo que, en el presente caso, habiéndose identificado el acto nulo en la Carta R-WEB-060701-2023-SAC, correspondería, en principio, declarar la nulidad de los actos sucesivos del procedimiento.
- 28.- No obstante, el numeral 3 del artículo 13 del TUO de la LPAG, establece que, quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio¹³, lo que resulta concordante con el principio de verdad material dispuesto en el numeral 1.11 del artículo IV del TUO de la LPAG¹⁴.
- 29.- Siendo ello así, se verifica que las actuaciones realizadas ante esta segunda instancia administrativa (Audiencia de Vista de la Causa y requerimiento de información dirigido a TREN URBANO), hubieran mantenido el mismo contenido por tratarse de actuaciones que recogen las posiciones de las partes en cuanto al tema de fondo de la controversia.
- 30.- Consecuentemente, corresponde declarar la nulidad de la Carta R-WEB-060701-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se declaró improcedente el Formulario de Reclamo REC-060701 presentado por el usuario, conservando las demás actuaciones del procedimiento.
- 31.- Finalmente, el artículo 213 del TUO de la LPAG establece que, además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello, y cuando no sea posible, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.¹⁵

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:
1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.”

¹² **TUO de la LPAG**

“Artículo 13.- Alcances de la nulidad

13.1 La nulidad de un acto sólo implica la de los sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él.
(...)”

¹³ **TUO de la LPAG**

“Artículo 13.- Alcances de la nulidad

(...)
13.3 Quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio.”

¹⁴ **TUO de la LPAG**

“Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.11. Principio de verdad material.- En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas.

En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a estas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.”

¹⁵ **TUO de la LPAG**

“Artículo 213.- Nulidad de oficio



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Infrastuctura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 064-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRAN

- 32.- De la revisión del expediente, se aprecia que este Tribunal cuenta con los elementos suficientes para resolver el presente procedimiento, motivo por el cual no corresponde retrotraer su estado al momento anterior a la emisión del acto viciado, sino emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

III.3.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre el alegado trato inadecuado brindado al usuario

- 33.- En el presente caso, el usuario manifestó que, al ser víctima de un robo, y al solicitar apoyo para hacer uso de un cajero electrónico que se encontraba al interior de las instalaciones de la estación Grau, recibió un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de la estación.
- 34.- Por su parte, TREN URBANO respondió que está facultada para establecer los procedimientos necesarios para el ingreso de los pasajeros, no permitiendo el acceso a la estación sin el pago correspondiente. Además, el sistema proporcionado por el Estado Peruano está configurado para que el ingreso y salida de los pasajeros se efectúen mediante el uso de una tarjeta. Sin embargo, procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo, constatándose que el usuario le solicitó al personal de seguridad el uso del cajero automático del BBVA sin mencionar que habría sufrido un incidente. Frente a ello, el personal puso en su conocimiento las normas correspondientes.
- 35.- Al respecto, 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-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRAN), 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, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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.”

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

(...)

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

(...).”



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 REGULADOR DE LA
INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 064-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRÁN

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*".

[El subrayado es nuestro]

- 36.- Asimismo, el literal e) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen siempre y en toda circunstancia derecho a ser tratados 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, conforme se aprecia a continuación:

"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:

(...)

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."

- 37.- Cabe señalar que, al margen de lo señalado en el reclamo y que reitera en su recurso de apelación, el usuario no ha acreditado, a lo largo del procedimiento, que el personal de seguridad de TREN URBANO lo haya maltratado o le haya otorgado un trato inadecuado.
- 38.- 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 alegaciones¹⁶.
- 39.- Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el usuario acreditara fehacientemente que el personal de seguridad de TREN URBANO no le hubiese informado adecuadamente, al interactuar con él, las restricciones establecidas en el sistema para el ingreso a las instalaciones de la estación (mediante el uso de la tarjeta), ni mucho menos que haya recibido expresiones inadecuadas por parte de dicho personal.

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



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° 064-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00335-2024-TSC-OSITRÁN

40.- En atención a lo expuesto, no habiéndose acreditado que el personal de TREN URBANO brindó trato inadecuado al usuario, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-WEB-060315-2023-SAC expedida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo del usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR la nulidad de oficio de la Carta R-WEB-060701-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., conservando las demás actuaciones del procedimiento.

SEGUNDO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-WEB-060315-2023-SAC, expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró INFUNDADO el reclamo del señor [REDACTED]

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [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 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: 2024092422

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>

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