



personal de boletería le reiteró la política de que el cambio de sencillo se otorga únicamente a aquellos que realicen una recarga o compren una tarjeta, sin brindarle ningún trato inapropiado, actuando conforme a los procedimientos y normas de uso del sistema.

- iii.- La Entidad Prestadora cumple con realizar capacitaciones constantes a los agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de que brinden un buen trato al pasajero, una adecuada orientación de acuerdo a los procedimientos establecidos.
3. El 16 de junio de 2022, la usuaria interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000054-2022-SAC, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y, agregando que su intención fue ayudar a la pasajera debido a que se acercó a realizar una recarga con el billete de S/100,00 y no solicitar su cambio en sencillo, recibiendo un trato inadecuado por parte del personal de boletería.
4. El 8 de julio de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y, agregando lo siguiente:
 - i.- La usuaria presentó recurso de reconsideración dentro del plazo legal; no obstante, no cumplió con adjuntar una nueva prueba que justifique una nueva evaluación por parte de la Entidad Prestadora de los hechos materia de reclamo.
 - ii.- Al respecto, en aplicación del principio de informalismo y conforme a los artículos 86 y 223 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444¹, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), el error en la calificación del recurso presentado por la usuaria no constituye impedimento para continuar con su tramitación, correspondiendo reconducirlo como un recurso de apelación, a efectos de que el TSC se pronuncie sobre el fondo de lo alegado por la usuaria.
5. El 29 de mayo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 4 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en su escrito de elevación del expediente, y manifestando que la usuaria no ha proporcionado ninguna prueba respecto del presunto trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de reconsideración, encauzado como apelación por TREN URBANO, interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000054-2022-SAC.

¹ TUO de la LPAG

Artículo 223.- Error en la calificación

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

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.

(...)



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° 67-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00242-2024-TSC-OSITRÁN

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. En primer lugar, debemos señalar que, si bien es cierto el medio impugnativo fue presentado como un recurso de reconsideración, la entidad prestadora en su elevación señaló que el mismo se encauzaría como un recurso de apelación en la medida en la que no se ha presentado prueba nueva. En ese sentido, atendiendo al principio de informalismo contemplado en el artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, corresponde aceptar el encauzamiento realizado por la entidad prestadora.
9. La materia del presente procedimiento está relacionada al presunto trato inadecuado a la usuaria por parte del personal de boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima; cuando ésta se encontraba en dicha boletería para realizar una recarga, situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad en el servicio, conforme a lo indicado en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (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 OSITRÁN³ (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
10. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los

² **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 GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.- (...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

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

⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁵ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII.11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; 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 GYM FERROVIAS S.A. 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".

⁶ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-VMA-005-000054-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 15 de junio de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 5 de julio de 2022.
 - iii.- La usuaria presentó el recurso impugnativo con fecha 16 de junio de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste 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 TUO de la LPAG⁷.
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 trato inadecuado brindado a la usuaria

14. En el presente caso, la usuaria manifestó que recibió un trato inadecuado por parte del personal de boletería de la estación de Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, cuando se encontraba conversando con otra pasajera, debido a que a dicha persona no se le quería recargar su tarjeta alegando falta de sencillo en la boletería. Además, solicitó que se capacite al personal para brindar un mejor servicio al usuario y se le imponga la sanción correspondiente.
15. TREN URBANO señaló que su personal actuó conforme a los procedimientos y normas de uso, informándole a la usuaria que el cambio de billetes estaba disponible para aquellos pasajeros que compraran o recargaran su tarjeta, más no cuando se solicita realizar un cambio. Además, no se evidenció ningún trato inadecuado por parte del personal hacia la usuaria.
16. 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-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), 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

⁷ **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”.



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”.

[El subrayado es nuestro]

17. 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”.

18. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado “Informe de Personal”, suscrito por la trabajadora aludida por la usuaria, en el cual se indica lo siguiente:

“INFORME DE PERSONAL

(...)

Siendo la 13:00 aproximadamente me encontraba realizando las funciones de boletería en ello una pasajera se acerca indicándome que le brinde sencillo de 100 soles entonces se le indica que no estamos autorizados para dicha acción al escuchar dicha indicación la pasajera se retira y en 5 minutos aproximadamente vuelve pero para ello estaba atendiendo a la pasajera de dicho reclamo en donde escucho a la pasajera anterior solicitar sencillo a los pasajeros que venían a recargar para lo cual la pasajera del reclamo indicaba que era nuestra obligación tener sencillo y a través del micrófono indique que ese no era el motivo y trate de explicarle pero no quiso escucharlo y tuvo una actitud a la defensiva indicando que conmigo no estaba hablando luego de ello me indica que le recargue sus 6 soles de saldo y quiere hacer su reclamo, realice dicha acción y le indique que pida a unos de mis compañeros ya que no puedo retirarme del lugar. Cabe recalcar que en ningún momento se le alzo la



voz ni me dirigí con palabras fuera de lugar, se le indica que puede realizar su reclamo, a lo cual la señora accede, se le brinda el libro de reclamaciones N° 000054 (...)"

19. De la revisión del referido documento, se advierte que la trabajadora de TREN URBANO relató los hechos ocurridos durante el momento en que se encontraba la usuaria en boletería para realizar su recarga.
20. Cabe precisar que TREN URBANO ha señalado que su personal no trató de forma inadecuada a la usuaria, concluyendo ello luego de realizar las respectivas investigaciones de los sucesos indicados a lo largo del procedimiento.
21. Ahora bien, la usuaria manifestó haber sido tratada de manera inadecuada por el personal de boletería de la Estación Villa María, alegando que dicho personal interrumpió una conversación que realizaba con otra pasajera debido a la falta de sencillo para realizar las recargas.
22. 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 alegaciones⁸.
23. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que la usuaria acreditara fehacientemente que el personal de TREN URBANO la trató de manera inadecuada; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que ésta haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
24. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000054-2022-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁹ y 61¹⁰ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000054-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la

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".

⁹ Reglamento de Reclamos del 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".*

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 67-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00242-2024-TSC-OSITRÁN

señora [REDACTED] al no haberse acreditado que el personal de la Entidad Prestadora hubiera brindado a la usuaria un trato inadecuado.

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

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

CUARTO.- 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
OSITRÁN

NT: 2024072794

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

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269. Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>