



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° 071-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00302-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR-ANG-005-000067-2022-SAC notificada el 11 de julio de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
 - i. Se verificó que la usuaria intentó ingresar cuando ya se había completado la cuota de ingreso. Además, refieren que no se verificó ningún trato inapropiado por parte del agente de la estación Angamos, siendo su proceder el correcto ya que actuó acorde con los procedimientos establecidos, normas de uso y protocolos debido a la coyuntura por el Covid 19.
 - ii. TREN URBANO cumple con realizar capacitaciones constantes a sus agentes, orientadores y supervisores de cada una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de que los mismos brinden un buen trato al pasajero.
3. Con fecha 11 de julio de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000067-2022-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando lo siguiente:
 - i. El personal de la Entidad Prestadora trata de forma irrespetuosa y hasta levantan la voz a los pasajeros como si se tratase de personas que no merecen un buen trato.
 - ii. Su reclamo no fue por el aforo, sino por el mal trato que recibió por parte de la agente de la estación Angamos.
 - iii. Finalmente, precisó que, en cumplimiento de los protocolos por el Covid 19, TREN URBANO no debería permitir que los agentes se acerquen y toquen a los pasajeros para impedir el ingreso.
4. El 26 de julio de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-ANG-005-000067-2022-SAC.
5. El 10 de julio de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 12 de julio de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales precisando que, conforme a las normas emitidas en su oportunidad por el Estado y las autoridades competentes frente a la pandemia del Covid 19, se dispuso mantener la distancia de un metro. Asimismo, según el Decreto Legislativo N° 1458, la capacidad de los trenes se encontraba disminuida, generándose por ello un incremento del tiempo para el ingreso a la estación, así como la posibilidad de que algunos usuarios no pudieran ingresar al sistema, debido a la asignación de cuotas que existía en dicho momento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000067-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.



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



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, según el cual personal de la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima le habría brindado un trato inadecuado, en el momento en que quiso ingresar a la referida estación, al impedir su ingreso de manera inapropiada y levantándole la voz; situación prevista como un 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 URBANO¹ 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, referido a la calidad del servicio); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁴ el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-ANG-005-000067-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 11 de julio de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer su recurso de apelación venció el 3 de agosto de 2022.
 - iii.- La usuaria apeló el 11 de julio de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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 de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO 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 TREN URBANO 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".

4 **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".





11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).⁵
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 presunto trato inadecuado

13. En el presente caso, la usuaria manifestó que, cuando trató de ingresar a la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima, personal de TREN URBANO impidió su ingreso de manera inapropiada y levantándole la voz.
14. TREN URBANO señaló que, de las investigaciones realizadas a través de las cámaras, se verificó que la usuaria intentó ingresar cuando ya se había completado la cuota de ingreso permitida debido a la coyuntura por el Covid 19. Asimismo, no se advirtió ningún trato inapropiado por parte de la agente de la estación Angamos, toda vez que habría actuado de acuerdo con los protocolos que existían en ese momento.
15. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO 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 el 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 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.

⁵ **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."



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]

16. 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:

“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.

(...)

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, la siguiente:

“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 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]

18. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia; y, que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; teniendo los usuarios la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
19. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por la agente de la estación Angamos aludida por la usuaria, en el cual se indica lo siguiente:

Imagen 1: Informe de Personal

"INFORME DE PERSONAL

(...)

Descargo de Agente:

Siendo las 16:48 Hrs. aproximadamente, me encontraba realizando la regulación que en el momento era 140 pasajeros, por lo cual al llegar a mi cuota les indico a los pasajeros que recién se estaban acercando que esperemos un momento, en el transcurso me doy la vuelta y pasajeros que estaban detrás de la primera fila ingresaron ocasionando desorden, al reaccionar rápido desde el extremo donde estaba les indico por favor que regresemos a la fila pero pasajera con vestimenta roja que ya me había escuchado porque me respondió estoy apurada seguía avanzando, me acerco y le indico que por favor regrese a la fila y ella me dice que ya pero que no la toque (cabe recalcar que me acerque para indicar a los pasajeros que mantengan el orden y regresen a su fila haciendo movimientos con mis brazos y fue cuando pasajera avanza haciendo caso omiso a lo indicado y choca con mis brazos) al regresar a la fila pasajera me dice que le brinde mi nombre y le indico mi nombre es Katherine y me responde groseramente con tu apellido o eres sorda, cuando hago ingresar la cola general, pasajeros indicaban que realice su cola ya que pasajera había avanzado y que se coloque su doble mascarilla, ella solicito el libro de reclamaciones a mi compañero y se le brindo amablemente.

Todo lo sucedido se informó al S.E Pablo Cuba

20. En el referido documento, la agente de la estación Angamos señaló que, una vez llegada la cuota de ingreso de pasajeros establecida, se acercó a los usuarios informando que debían esperar; no obstante, estos continuaban ingresando, siendo que entre ellos se encontraba la usuaria, la cual, pese a la indicación continuó avanzando, manifestando estar apurada, y chocándose con los brazos de la citada agente. Al regresar a la fila, la usuaria le solicitó su nombre, el cual fue brindado por la agente, y la usuaria de manera grosera le pidió que precise su apellido.
21. Asimismo, de la revisión del expediente, se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Angamos, en el cual se observa a la agente de TREN URBANO y a la usuaria en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.



22. En dichas imágenes se visualiza a la agente de TREN URBANO con los brazos extendidos frente a la usuaria a quien le indica dirigirse a la entrada de la estación Angamos donde se encontraban otros pasajeros haciendo una fila. Cabe indicar que, si bien el video únicamente contiene imágenes y no audio, se visualiza que el actuar de la citada agente se encontraba acorde con lo establecido en los protocolos de emergencia debido al Covid 19.
23. Sobre este punto, 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 alegaciones⁶.
24. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía a la usuaria acreditar fehacientemente que la agente de TREN URBANO se dirigió a ella de manera inapropiada para impedirle el ingreso al torniquete de la estación Angamos; sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia que esta haya adjuntado medio probatorio alguno que permita verificar lo alegado en su reclamo.
25. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000067-2022-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 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁷;

RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000067-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

⁶ **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".

⁷ **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".



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° 071-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00302-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- 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 Arequipeno Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024092369

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>



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