



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° 072-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00381-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 17/09/2024
16:43:15 -0500



EXPEDIENTE : 072-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-060545-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00381-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 11 de septiembre del 2024

SUMILLA: *Corresponde declarar improcedente la petición presentada por el usuario al no constituir un reclamo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, debiendo remitirse los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos alegados.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060545-2023-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 vocales 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 vocales 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 7 de marzo de 2023, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Sufrió el hurto de su teléfono celular mientras subía al tren en la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima. Reportó el incidente al llegar a la estación La Cultura, siendo que el personal de dicha estación le indicó que debía formular una denuncia policial y un reclamo.
 - ii.- Solicitó que la Entidad Prestadora brinde más seguridad en todos los espacios dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
2. Mediante Carta R-CAT-060545-2023-SAC, notificada el 22 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
 - i.- Ha cumplido con implementar todos 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.

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>



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° 072-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00381-2024-TSC-OSITRÁN

ii.- No se puede imputar a la Entidad Prestadora acciones o conductas inadecuadas de las personas que acceden al sistema, pues constituyen hechos que escapan a la esfera de su responsabilidad. Ante cualquier evento, los usuarios pueden reportarlo a través de los canales siguientes:

- Personal de seguridad ubicado en el ingreso a las estaciones y dentro de los trenes.
- Intercomunicadores ubicados al lado de las puertas para alertar al conductor de cualquier situación irregular dentro del tren.
- Personal de seguridad ubicado en el andén.
- Efectivos policiales apostados al ingreso de las estaciones.
- Botones de emergencia ubicados en los andenes.

3. El 23 de marzo de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060545-2023-SAC, manifestando lo siguiente:

i.- El incidente ocurrió en el andén, al momento de abordar el tren, razón por la cual no pudo usar los intercomunicadores. Tampoco pudo usar los botones de emergencia en los andenes porque ya estaba dentro del tren.

ii.- El día del incidente no había personal de seguridad en el andén ni personal policial dentro o fuera de la estación, solo dos (2) trabajadores de Línea 1 controlando el ingreso a la estación.

iii.- Notó la falta de personal de seguridad dentro y fuera de los trenes y solicitó ayuda al llegar a la estación La Cultura, donde lo dirigieron a la central telefónica para registrar su reclamo.

iv.- Pide que se reconsidere esta situación en beneficio de todos los usuarios, aunque reconoce que no tiene pruebas.

4. El 23 de abril de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-060545-2023-SAC.

5. El 28 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6. El 2 de setiembre del 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-060545-2023-SAC.

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-CAT-060545-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el cuestionamiento presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.1.1. De las funciones del OSITRÁN



8. La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que, como organismo regulador, el OSITRÁN tiene, entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia¹.
9. En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreos (ley de creación del OSITRÁN) y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRÁN (en adelante, el REGO)², señalan entre las funciones del OSITRÁN las de supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.
10. En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículos 21 y 32³ del REGO señalan lo siguiente:

“Artículo 21.- Función Supervisora

El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)”.

Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora

El OSITRAN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRAN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

11. En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

“Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos

El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios”.

12. Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

III.1.2. De los procedimientos de reclamo y denuncia ante OSITRÁN

i) De los reclamos

13. En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los

¹ Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN, mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, mediante publicación realizada en el diario oficial “El Peruano”.

² Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

³ Con relación al artículo 32 del REGO, empleamos el término “función sancionadora”, en lugar de “función fiscalizadora y sancionadora”, en concordancia con lo señalado en el artículo 247 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que el Decreto Legislativo 1272 incorporó a la Ley 27444, el capítulo relativo a la “actividad administrativa de fiscalización”, la cual es definida como función supervisora.



organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.

14. En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRÁN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).
15. En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁴ define al reclamo del siguiente modo:

“b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN. (...)”

[El subrayado es nuestro]

16. A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, inciso 20) de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta; derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), a través de la figura de la petición administrativa:

“Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia. (...).”

[El subrayado es nuestro]

17. De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.

⁴ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN.”



18. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos, los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión del OSITRÁN⁵. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre otros, los siguientes:

- a) *“La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- d) *Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) *Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa”.*

ii) De las denuncias

19. En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 105 del TUO de la LPAG⁶, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

⁵ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

“Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRÁN. (...).”

⁶ TUO de la LPAG

“Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviese individualizado.”



20. Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina⁷, la **denuncia administrativa** debe entenderse como aquel "... acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

21. Ahora bien, como se ha señalado previamente, la **función supervisora** del OSITRÁN implica verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones (legales o contractuales), mientras que la **función sancionadora** comprende la actividad de instrucción, investigación y resolución, con el objeto de imponer las sanciones correspondientes, en caso se verifique el incumplimiento de obligaciones legales; siendo que el incumplimiento de obligaciones contempladas en el Contrato de Concesión acarrearía la imposición de penalidades, de estar así previsto en el respectivo contrato.
22. En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRÁN, el artículo 33 del REGO señala lo siguiente:

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización".

[El subrayado es nuestro]

23. Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRÁN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de una orden superior o por denuncia de un tercero.
24. Teniendo en cuenta esto último, cualquier tercero que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras, que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello a OSITRÁN, con la finalidad que este adopte las acciones correspondientes, determinando si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa o penalidad. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

III.1.3. Competencia de los órganos de OSITRÁN en la atención de reclamos y denuncias

i) Competencia para la atención de reclamos

25. El REGO establece cuáles son los órganos del OSITRÁN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.
26. Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.381.



“Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos

“La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público.

Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRAN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos”.

[El subrayado es nuestro]

27. Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras y, una vez apelado por los usuarios, en segunda y última instancia administrativa, al TSC.

ii) Competencia para la atención de denuncias

28. En lo que se refiere a la atención de denuncias, en el REGO se dispone lo siguiente:

“Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora
La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente”.

“Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización.

Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informe recomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/ o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.

Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización”.

[El subrayado es nuestro]

29. Asimismo, en el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, se establece lo siguiente:

“Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y



fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRÁN.

Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda".

[El subrayado es nuestro]

30. Finalmente, en el artículo 78 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones de OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRÁN, se indica lo siguiente:

"Artículo 78.- Los órganos competentes

78.1 La Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN es el órgano competente en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador.

78.2 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN es el órgano competente para resolver en primera instancia administrativa.

78.3 El Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRÁN es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa."

31. Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora y sancionadora le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN.

III.1.4. Sobre lo manifestado por el usuario

32. De lo manifestado por el usuario a lo largo del procedimiento, se aprecia que este cuestionó falta de seguridad en todos los espacios dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, cuestionamiento que formuló a raíz del hurto de su teléfono celular en el momento en que se disponía a abordar uno de los trenes en la estación Atocongo⁸.
33. Al respecto, debemos señalar lo siguiente:
- (i) Conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos, este constituye un **derecho de petición**, que el usuario utiliza como mecanismo para exigir a las entidades prestadoras, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRÁN.

Como ejemplo de lo anterior, podemos mencionar las solicitudes de:

⁸ Cabe precisar que el usuario manifestó que formuló su cuestionamiento en beneficio de todos los usuarios del servicio brindado por la Entidad Prestadora. Asimismo, se advierte que si bien relató el suceso del hurto de su celular, no formuló solicitud alguna en relación con dicho hecho concreto, como pudo ser la atribución de responsabilidad a la Entidad Prestadora, la devolución del celular sustraído, de uno equivalente o de su valor.



- Reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa,
 - Declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial,
 - Acceso a la infraestructura de transporte de uso público.
- (ii) En el presente caso, si bien el recurrente califica como un usuario del servicio brindado por la Entidad Prestadora, el objeto de la comunicación de este consiste en cuestionar la falta de seguridad en todos los espacios dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima. Como puede apreciarse, la petición presentada tiene por objeto proteger el interés de la colectividad (de usuarios) antes que un interés particular.
- (iii) Por lo anterior, no se verifica que la alegación del usuario se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN antes citado.

34. En efecto, de los escritos presentados por el usuario, no se comprueba que, durante la prestación del servicio, este haya alegado haber sido afectado, de manera cierta y concreta, por parte de la Entidad Prestadora (como podría haber ocurrido si se le hubiera impedido injustificadamente el acceso a algún servicio o si, directamente, hubiera recibido un trato inadecuado).
35. Más bien, se constata, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, que las alegaciones del usuario tienen por objeto poner en conocimiento un hecho (mayor seguridad en todos los espacios dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima), considerado por aquel como irregular.
36. En tal sentido, se advierte que lo manifestado por el usuario no se encuentra dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos, sino más bien que ello calificaría como una denuncia; razón por la cual no corresponde al TSC emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados por dicho usuario.
37. Ahora bien, en cuanto al trámite del procedimiento de denuncia, el artículo 53 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), establece lo siguiente:

“Artículo 53.- Procedimientos y Plazos

Recibida la Denuncia, la Gerencia de Atención al Usuario cuenta con un plazo máximo de tres (03) días hábiles para correr traslado de la misma a la Jefatura de Contratos correspondiente de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, luego de haber verificado el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 51 del presente Reglamento.

(...)”.

38. Como es posible apreciar, la norma citada establece que corresponde a la Gerencia de Atención al Usuario realizar la verificación del cumplimiento de los requisitos de la denuncia, luego de lo cual la deriva a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.
39. En ese sentido, si bien el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora y sancionadora es competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, conforme se ha indicado precedentemente, el artículo 53 del Reglamento de Usuarios dispone que corresponde a la Gerencia de Atención al Usuario efectuar, en primer término, la verificación del cumplimiento de los requisitos de la denuncia.



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° 072-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00381-2024-TSC-OSITRÁN

40. En atención a lo antes indicado, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRÁN los hechos reseñados en la presente resolución, a fin de que actúe en el marco de sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE la petición presentada por el señor [REDACTED] en la medida que no constituye un reclamo de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN y, en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-060545-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

TERCERO.- REMITIR a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 072-2023-TSC-OSITRÁN, a fin de que actúe en el marco de sus competencias.

CUARTO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

QUINTO.- 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: 2024116519

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>

⁹ **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".