



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° 118-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motive: Firma Digital
Fecha: 24/07/2024
17:04:00 -0500

EXPEDIENTE : 118-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000192-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de julio de 2024

SUMILLA: En la medida que la Entidad Prestadora reconoció que su personal apoyó el desplazamiento de la usuaria en silla de ruedas y, habiendo admitido que la silla de ruedas chocó con la puerta del ascensor, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000192-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 26 de mayo de 2023, la usuaria presentó un reclamo contra TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. El 25 de mayo de 2023, personal de la Entidad Prestadora (agente de estación [REDACTED]) apoyó el desplazamiento de la usuaria en silla de ruedas, en la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii. En dicha circunstancia, chocó la silla de ruedas con la puerta del ascensor al momento que estaban saliendo del mismo. Al respecto, la usuaria alegó que el agente de estación se encontraba distraído con su celular.
 - iii. Agregó que el incidente pudo agravar la lesión que presentaba en la pierna izquierda, afectando el tratamiento de rehabilitación que estaba siguiendo.
 - iv. En ese sentido, solicitó que el personal sea más cuidadoso al asistir en el desplazamiento de los pasajeros en silla de ruedas.



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° 118-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000192-2023-SAC, notificada el 13 de junio de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando que el citado incidente se produjo debido al aglomeramiento de personas en la entrada del ascensor, razón por la cual el agente de estación le ofreció disculpas inmediatamente y continuó de modo normal con el traslado de la usuaria.
3. El 14 de junio de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000192-2023-SAC, señalando que no estaba conforme con la respuesta brindada, debido a que no era la primera vez que recibía un trato inadecuado del agente de estación Víctor Santos Rojas. En ese sentido, señaló que el día 13 de junio de 2023 dicho agente de estación le restringió indebidamente el ingreso por la vía de acceso preferencial, a pesar de que otro agente ya la había autorizado, luego de manifestarle que se encontraba mal de salud y que tenía inconvenientes para caminar. Por tal motivo, solicitó a TREN URBANO que reubique al referido personal en otra estación para evitar ser atendida por él en el futuro.
4. El 3 de julio de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
5. El 10 de julio de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 15 de julio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-CAB-005-000192-2023-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 LR-CAB-005-000192-2023-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la usuaria, consistente en que, mientras el personal de TREN URBANO la asistía en su desplazamiento en silla de ruedas en la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, chocaron con la puerta del ascensor debido a la distracción de dicho personal con su celular; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (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 OSITRÁN² (en

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 (...)"



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° 118-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN

adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-CAB-005-000192-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 13 de junio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 6 de julio de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 14 de junio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este 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 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

³ **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".

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 FERROVIAS 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 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".

⁵ **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".

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".



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° 118-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRAN

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre los hechos materia de reclamo

13. En el presente caso, la usuaria señaló que personal de la Entidad Prestadora (agente de estación Víctor Santos Rojas) apoyó su desplazamiento en silla de ruedas, en la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima. En dicha circunstancia, chocó la silla de ruedas con la puerta del ascensor al momento que estaban saliendo del mismo. Al respecto, la usuaria alegó que el agente de estación se encontraba distraído con su celular.
14. Agregó que el incidente pudo agravar la lesión que presentaba en la pierna izquierda, afectando el tratamiento de rehabilitación que estaba siguiendo. En ese sentido, solicitó que el personal sea más cuidadoso al asistir en el desplazamiento de los pasajeros en silla de ruedas.
15. Por su parte la Entidad Prestadora señaló que, el referido incidente se produjo debido al aglomeramiento de personas en la entrada del ascensor, razón por la cual el agente de estación le ofreció disculpas inmediatamente y continuó de modo normal con el traslado de la usuaria.
16. Sobre el particular, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios con las especificaciones de calidad y cobertura conforme a lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes:

“Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)”

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN (...)."

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre TREN URBANO y el Estado Peruano, el primero tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de esta, recuperando su inversión a través del cobro



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° 118-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN

de una tarifa⁷. En contrapartida, TREN URBANO está obligado a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los niveles de servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.

18. Adicionalmente, el literal k) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios señala que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.

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

k) A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao".

[El subrayado es nuestro]

19. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra un documento denominado "Informe del Personal" de fecha 26 de mayo de 2023, suscrito por el agente de la estación Cabitos que atendió al usuario, señor Víctor Santos Rojas, en el cual consignó lo siguiente:

"INFORME DEL PERSONAL

(...)

Me encontraba realizando mis funciones recogiendo un PMR cuando en el ascensor impar del primer nivel (hall de estación) al momento descender con el PMR⁸ los pasajeros se aglomeraron en la puerta y de casualidad hizo que chocara la silla de rueda con el marco del fierro del ascensor es por ello que en ese momento tanto el pasajero como mi persona le pidió las disculpas del caso y pasajera lo acepto de manera cordial indicando que si fue un incidente, debido que los mismos usuarios no respetan el aforo del ascensor y suben y bajan sin medir las consecuencias.

Cabe recalcar que cuando estaba bajando por el ascensor del 2do nivel (anden) al 1er nivel (hall de estación) justo me llamaron al RPM⁹ para coordinar una carrera y cuando llego al primer nivel guardo el RPM en mi chaleco para trasladarla al PMR con todas las medidas correspondientes.

⁷ **Contrato de Concesión**

**"Sección VIII: Explotación de la Concesión
Derechos y Deberes del CONCESIONARIO**

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (...)"

⁸ PMR: Persona de Movilidad Reducida.

⁹ RPM: Radio Portátil de Mano.



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° 118-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN

[El subrayado es nuestro]

20. Del documento antes citado, se aprecia que el personal de la Entidad Prestadora ha reconocido que la silla de ruedas de la usuaria chocó con la puerta del ascensor, precisando que ello se debió a la aglomeración de personas en la entrada del ascensor.
21. En este punto, cabe señalar que, aun cuando el agente de estación señaló que la causa del impacto de la silla de ruedas contra la puerta del ascensor se debió a un hecho ajeno a su responsabilidad, como fue la aglomeración de personas, no puede perderse de vista que él empujaba la silla de ruedas de la usuaria y mantenía el control de su desplazamiento. Asimismo, se aprecia que lo manifestado por dicho trabajador constituye una declaración de parte.
22. Consecuentemente, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora a que instruya a su personal para que, al prestar apoyo en el desplazamiento de personas en silla de ruedas, lo realicen con el máximo cuidado y diligencia, a fin de evitar posibles accidentes.
23. Adicionalmente, en su escrito de apelación, la usuaria señaló que el día 13 de junio de 2023 el agente de estación, señor [REDACTED], le habría restringido indebidamente el ingreso por la vía de acceso preferencial, a pesar de que otro agente ya la había autorizado. Por tal motivo, solicitó a la Entidad Prestadora que reubique a dicho personal en otra estación para evitar ser atendida por él en el futuro.
24. Lo señalado por la usuaria en su recurso de apelación constituye un nuevo reclamo, no contemplado en el reclamo formulado por la usuaria con fecha 26 de mayo de 2023, siendo que el recurso de apelación no constituye la vía para interponer un nuevo reclamo.
25. Finalmente, en la medida que la Entidad Prestadora reconoció que su personal apoyó el desplazamiento de la usuaria en silla de ruedas y, habiendo admitido que la silla de ruedas chocó con la puerta del ascensor, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000192-2023-SA, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

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

"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° 118-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00315-2024-TSC-OSITRÁN

SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a que instruya a su personal para que, al prestar apoyo en el desplazamiento de personas en silla de ruedas, lo realicen con el máximo cuidado y diligencia, a fin de evitar posibles accidentes.

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

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

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: 2024092448

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>