



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° 155-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00401-2024-TSC-OSITRÁN

ii.- Los conductores de los trenes se encuentran capacitados para brindar una respuesta inmediata y una adecuada orientación a los usuarios ante cualquier situación de alerta.

3. El 13 de agosto de 2024, la usuaria presentó una queja contra la Entidad Prestadora, señalando que no se encontraba de acuerdo con el trámite de reclamo que se le había dado al cuestionamiento que formuló el 3 de agosto de 2024, pues su intención al formularlo fue que una entidad, distinta a la Entidad Prestadora, realizara una supervisión y fiscalización del servicio que esta última brinda.
4. El 15 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo y el escrito de queja, así como sus descargos a la queja, manifestando que reiteraba lo señalado en la Carta R-CAT-072222-2024-SAC y en el expediente administrativo.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia de la queja de la usuaria.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar la queja presentada por la usuaria.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL CUESTIONAMIENTO DE LA USUARIA

6. De lo manifestado por la usuaria a lo largo del procedimiento, se aprecia que cuestionó que los trenes Alstom (verdes) no contarían con aire acondicionado y que en las horas punta se permitiría abordar a demasiados pasajeros a los trenes. Asimismo, señaló que, al presionar el botón de emergencia ubicado dentro de los vagones del tren con la finalidad de comunicarse con el conductor, este último no responde.
7. Asimismo, en su queja de fecha 13 de agosto de 2024, la usuaria manifestó que su cuestionamiento de fecha 3 de agosto de 2024 no constituyó un reclamo, sino que buscaba que se realice una supervisión y fiscalización del servicio brindado por esta.
8. Al respecto, en el presente caso, si bien la recurrente califica como una usuaria del servicio brindado por la Entidad Prestadora, el objeto de su comunicación es cuestionar que los trenes Alstom (verdes) no contarían con aire acondicionado, que en las horas punta se permitiría abordar a demasiados pasajeros a los trenes, y que, al presionar el botón de emergencia ubicado dentro de los vagones del tren con la finalidad de comunicarse con el conductor, este último no responde. Como puede apreciarse, la petición presentada tiene por objeto proteger el interés de la colectividad (de usuarios), antes que un interés particular.
9. Como puede observarse, no se verifica que las alegaciones de la usuaria estén vinculadas a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN)¹, ni que se encuentren dentro de los supuestos de reclamo establecidos en la norma mencionada.

¹ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN



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° 155-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00401-2024-TSC-OSITRÁN

10. Ahora bien, en lo que respecta al procedimiento de **denuncia**, cabe señalar que el artículo 105 del TUO de la LPAG², 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.
11. Teniendo en cuenta esto último, cualquier usuario o 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.
12. Atendiendo a lo expuesto, se advierte que el cuestionamiento formulado por la usuaria con fecha 3 de agosto de 2024, calificaría como una denuncia.
13. Ahora bien, en lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone que la competencia para conocerlas corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRÁN³, razón por la cual no corresponde al TSC emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados por dicha usuaria.

"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".

² **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 estuviere individualizado".

³ **Reglamento General de OSITRÁN**

"Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora

La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, 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 OSITRÁN 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]



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° 155-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00401-2024-TSC-OSITRAN

14. En línea con lo señalado, con relación a la queja presentada por la usuaria contra la Entidad Prestadora, cabe precisar que, en la medida que el cuestionamiento de fecha 3 de agosto de 2024 calificaría como una denuncia, tampoco corresponde al TSC emitir pronunciamiento respecto de la referida queja.
15. 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.
(...)"*

16. 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.
17. En ese sentido, si bien la Gerencia de Supervisión y Fiscalización es competente para conocer las denuncias, corresponde a la Gerencia de Atención al Usuario efectuar, en primer término, la verificación del cumplimiento de los requisitos de la denuncia.
18. En atención a lo antes indicado, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Atención al Usuario los hechos reseñados en la presente resolución, para su conocimiento y fines pertinentes.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE la queja presentada por la señora [REDACTED] de fecha 3 de agosto de 2024, y, en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-072222-2024-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

⁴ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"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° 155-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00401-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- REMITIR a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 155-2024-TSC-OSITRÁN, para su conocimiento y fines pertinentes.

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 Arequipeño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024123801

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>