



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° 156-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00410-2024-TSC-OSITRÁN

Entidad Prestadora verifique, con el número de su tarjeta, que ese día ingresó a la estación, y elabore un documento señalando lo acontecido.

4. El 7 de diciembre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-WEB-057793-2022-SAC, y en el expediente administrativo.
5. Con fecha 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-057793-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. De lo manifestado por el usuario a lo largo del procedimiento, se aprecia que este requiere contar con los videos de las cámaras de seguridad de la estación Angamos, que den cuenta de un accidente que habría tenido al momento de abordar el tren, a fin de usar dicha información para accionar contra su ex empleador por no haberle renovado su contrato laboral, pese a contar con un certificado de descanso médico por dicho accidente.
8. Al respecto, el inciso 20 del artículo 2 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 administrativa¹.
9. Asimismo, cabe señalar que 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)², se define al reclamo como la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir

1 TUO de la LPAG

"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]

2 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".



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.

10. De lo expuesto, se desprende que el **reclamo** al que se refiere el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, 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.
11. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, los reclamos podrán recaer en 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 OSITRÁN³. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, la facturación y el cobro de los servicios, la calidad y oportuna prestación de los servicios, daños y pérdidas en perjuicio de los usuarios, acceso a la infraestructura, defectos en la información proporcionada a los usuarios, entre otros⁴.
12. De igual forma, en el Reglamento General de OSITRÁN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM (en adelante, el REGO), se dispone que 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 TSC⁵.
13. En ese sentido, si bien en el presente caso se aprecia que el recurrente califica como un usuario del servicio brindado por la Entidad Prestadora, no se verifica que sus alegaciones

³ **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. (...)"

⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...)

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- 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."*

⁵ **Reglamento General de OSITRÁN**

"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 OSITRÁN 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]



se encuentren vinculadas a la afectación de un interés particular y concreto relacionado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público, conforme a la definición de reclamo recogida en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN antes citado; ni que se encuentren dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el artículo 33 de dicho cuerpo normativo.

14. Más bien, partiendo de los criterios desarrollados en la presente resolución, se constata que sus alegaciones se encuentran vinculadas a la exigencia de la satisfacción de un interés particular no relacionado con la prestación del servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público, toda vez que el usuario requiere los videos de las cámaras de la Entidad Prestadora con fines de naturaleza laboral.
15. En tal sentido, no constituyendo el cuestionamiento del usuario un supuesto de reclamo en los términos expuestos en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, no corresponde al TSC emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados en el escrito presentado el 16 de septiembre de 2022.
16. En consecuencia, no siendo competencia del TSC emitir pronunciamiento sobre cuestionamientos que no constituyen reclamos, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación.

Sobre la información requerida y no proporcionada por la Entidad Prestadora

17. Como se ha indicado precedentemente, el usuario solicitó a la Entidad Prestadora el video de las cámaras de seguridad de la estación Angamos, así como un informe detallado sobre un supuesto accidente que habría sufrido en la mencionada estación. Al respecto, la Entidad Prestadora no le brindó lo solicitado, alegando que dicho video contiene información sensible de la operación, siendo de su uso exclusivo.
18. Sobre el particular, cabe señalar que en los artículos 2 y 3 de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se establece que las Entidades, señaladas en el artículo I del Título Preliminar del TUO de la LPAG⁶, entre los que se encuentra la Entidad Prestadora, están sometidas al principio de publicidad, lo que implica que tienen la obligación de entregar la información que demanden las personas, dado que ella se presume pública:

“Artículo 2.- Entidades de la Administración Pública

Para efectos de la presente Ley se entiende por entidades de la Administración Pública a las señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(...).

Artículo 3.- Principio de publicidad

Todas las actividades y disposiciones de las entidades comprendidas en la presente Ley están sometidas al principio de publicidad.

Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

⁶ TUO de la LPAG

“Artículo 1. Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por “entidad” o “entidades” de la Administración Pública:

(...)

8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.”

[El subrayado es nuestro]



En consecuencia:

1. Toda información que posea el Estado se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por el Artículo 15 de la presente Ley.
 2. El Estado adopta medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia en la actuación de las entidades de la Administración Pública.
 3. El Estado tiene la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.
- La entidad pública designará al funcionario responsable de entregar la información solicitada.”

[El subrayado es nuestro]

19. Asimismo, el artículo 40 de la citada ley, señala que la Autoridad Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información estará a cargo de la supervisión del cumplimiento de las obligaciones de transparencia contenidas en la ley⁷.
20. Consecuentemente, al haber cuestionado el usuario una negativa por parte de la Entidad Prestadora a brindarle la información solicitada corresponde remitir los actuados a la Autoridad Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información, a fin de que actúe de acuerdo a sus atribuciones.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED], en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-WEB-057793-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

CUARTO.- REMITIR a la Autoridad Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información copia del expediente N° 156-2022-TSC-OSITRÁN, a fin de que, en relación con el extremo del cuestionamiento del usuario referido a la negativa de la Entidad Prestadora a brindarle la información solicitada, actúe de acuerdo a sus atribuciones.

⁷ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

“Artículo 40.- Supervisión de la Autoridad Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información
La Autoridad Nacional de Transparencia y de Acceso a la Información estará a cargo de la supervisión del cumplimiento de las obligaciones de transparencia contenidas en la presente ley”.

⁸ 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° 156-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00410-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024131995

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>