



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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

- iv.- En esas circunstancias, antes de llegar a la estación Nicolás Arriola, la pasajera agresora golpeó el rostro de la usuaria, provocando que sus lentes con medida cayeran al suelo y que sus lunas se rayaran.
- v.- Preciso que, incluso llegando a la estación Gamarra, el agente de seguridad tampoco contactó a algún agente de estación para auxiliarla, razón por la cual tuvo que dirigirse sola al tóxico y presentar su reclamo.
- vi.- En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora:
 - Repare el daño entregándole unos nuevos lentes, con las mismas características que los dañados (misma montura y tratamiento óptico);
 - Capacite a su personal en las acciones de seguridad que deben seguir ante altercados entre usuarios en el tren eléctrico.

2. Mediante Carta R-CAT-071727-2024-SAC, notificada el 2 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado, argumentando lo siguiente:

- i.- Se han implementado todos los mecanismos de seguridad exigidos por el Contrato de Concesión, con el fin de evitar que cualquier incidente dentro del sistema represente un riesgo potencial para la integridad de los usuarios del servicio.
- ii.- En ese contexto, implementó la presencia de personal de seguridad y de efectivos policiales en cada una de las estaciones de la Línea 1, para garantizar un entorno seguro a los pasajeros. Por ello, al haber cumplido con su obligación de brindar seguridad a los usuarios, no le es imputable cualquier acción y/o conducta inadecuada de las personas que utilizan el tren eléctrico, dado que estos hechos escapan de su control directo.
- iii.- Asimismo, precisó que en la Línea 1 se promueve el comportamiento adecuado de los pasajeros mediante el cumplimiento de las normas de uso del sistema, las cuales se encuentran publicadas en el ingreso de las estaciones, en su página web, redes sociales y a través de los mensajes emitidos por el sistema de difusión sonora en las estaciones.
- iv.- Comunicó que su agente de seguridad actuó de acuerdo con los procedimientos internos y normas de uso, brindando a la usuaria la asistencia correspondiente al tomar conocimiento del incidente.
- v.- En base a lo expuesto, concluyó que el proceder del agente de seguridad fue el correcto.

3. Con fecha 7 de agosto de 2024, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-071727-2024-SAC, señalando lo siguiente:

- i.- La agresión física que sufrió dentro del tren eléctrico ocurrió en presencia del agente de seguridad de la Entidad Prestadora, quien no activó los protocolos de seguridad, y se limitó a observar la situación e invitarla a descender del tren, pese a haber sido víctima del incidente.
- ii.- Al acercarse al policía ferroviario de la estación Gamarra, este se limitó a indicarle que acudiera al tóxico e ingresara su reclamo, sin proceder a registrar la denuncia correspondiente.

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 autoridad 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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- La omisión del agente de seguridad de activar los protocolos de seguridad generó una sensación de inseguridad entre los usuarios, afectando su tranquilidad al viajar.
- iv.- Precisó que la agresión física que sufrió en presencia del agente de seguridad ocasionó el daño de sus lentes.
- v.- En atención a ello, solicitó que la Entidad Prestadora capacite a su personal en las acciones de seguridad que deben seguir ante altercados entre usuarios del tren eléctrico, y reiteró que dicha Entidad asuma su responsabilidad por el daño causado a sus lentes.

4. El 28 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-071727-2024-SAC.
5. El 26 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 2 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta LR-VES-005-000295-2023-SAC, y agregando que la agresión que sufrió la usuaria no puede considerarse como una consecuencia directa o inmediata de la inejecución de una obligación por parte de la Entidad Prestadora, ni de un cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de sus responsabilidades, en la medida que no existe una relación causal directa entre la prestación del servicio y el incidente de agresión experimentado por la usuaria.

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-071727-2024-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - 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 procedimiento está relacionada al reclamo de la usuaria respecto a los daños de sus lentes que habrían sido causados por la agresión física de otra pasajera, hecho que resultaría atribuible a la Entidad Prestadora, en tanto su personal de seguridad no habría actuado de acuerdo a los protocolos de seguridad; supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio y a los daños previsto en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de

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

(...)

f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario".



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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual 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 de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta R-CAT-071727-2024-SAC fue notificada a la usuaria el 2 de agosto de 2024.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 de agosto de 2024.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 7 de agosto de 2024, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, 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.

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del procedimiento

(...) Los reclamos que versen sobre:

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 establece el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionados o dependientes".

³ **Reglamento de Reclamos de 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

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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 de 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".

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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

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 marco jurídico aplicable

13. Al respecto, es importante precisar que, conforme se establece en el literal k del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao tienen el derecho a utilizar el servicio en condiciones de seguridad⁷.
14. Asimismo, en virtud de lo dispuesto en el numeral 8.32 del Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1⁸, la Entidad Prestadora está obligada a proveer a su costo el servicio de vigilancia en las estaciones, trenes y demás dependencias, con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros⁹.
15. Sobre el particular, el Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los Niveles de Servicio, establece que la prestación de transporte deberá brindarse en condiciones de calidad, garantizando la seguridad de los usuarios e implementándose procedimientos de seguridad para ello¹⁰.

⁷ **Reglamento de Usuarios**

“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]

- ⁸ Firmado entre la Entidad Prestadora y el Estado Peruano.

⁹ **Contrato de Concesión**

“8.32. EL CONCESIONARIO deberá cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato, en el Capítulo VII del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional aprobado por D.S. N° 039-2010-MTC y otras Leyes Aplicables, debiendo proveer a su costo, los vigilantes que actuarán en las estaciones, trenes y demás dependencias con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros y empleados dentro de los límites de la Concesión y de la custodia de los Bienes de la Concesión.”

[El subrayado es nuestro]

¹⁰ **Contrato de Concesión**

“SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1. PRINCIPIOS GENERALES

- 1.1.1 La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.
- 1.1.2 La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación seguridad y calidad de sistema ferroviarios.
- 1.1.3 El CONCESIONARIO deberá cumplir todas las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio que se establece en los reglamentos y Leyes Aplicables. En caso que una disposición contenida en los reglamentos o Leyes y Disposiciones Aplicables tenga una obligación referida a seguridad más exigente que alguna de las previstas a continuación, prevalecerá lo establecido en los reglamentos o Leyes Aplicables.

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>



16. Por otro lado, el literal j del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen el derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras¹¹.
17. De manera adicional, el artículo 1321 del Código Civil establece que procede el resarcimiento por daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso¹².
18. Sin embargo, el artículo 1331 del mismo cuerpo legal precisa que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso". [El subrayado es nuestro]
19. En la misma línea, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustenten sus alegaciones¹³.

Sobre la calidad en la prestación del servicio

20. Conforme se aprecia de lo expuesto en los antecedentes de la presente Resolución, en tanto la usuaria alegó que la supuesta agresión física fue presenciada por un agente de seguridad de la Entidad Prestadora y que, durante la tramitación del procedimiento, esta no ha negado, ni contradicho lo señalado por la usuaria, no resulta el mencionado hecho un punto controvertido, debiéndose aceptar como cierto lo afirmado por la usuaria¹⁴. En ese sentido, el análisis del TSC se centrará en verificar si se brindó a la usuaria un servicio de transporte en condiciones de seguridad y calidad.

1.2. NIVELES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO"

1.2.1 Los parámetros mínimos que deberá cumplirse durante la etapa de prestación del servicio se denomina "Niveles de Prestación del Servicio", las cuales se establecerán en cumplimiento de los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad propuestos por el CONCESIONARIO."

11 Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

(...)." [El subrayado es nuestro]

12 Código Civil

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída." [El subrayado es nuestro]

9 TUO de la LPAG

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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."

- 14 Al respecto, debe tomarse en cuenta que, conforme a lo establecido en el inciso 233.1 del artículo 233 del TUO de la LPAG "Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Departamento Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

21. Ahora bien, en lo que refiere a las prestaciones de seguridad que se encuentra obligada a brindar la Entidad Prestadora, cabe recordar que esta cuenta con un documento denominado "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas", de fecha 7 de febrero de 2023, que obra en el expediente, el cual tiene por objeto establecer las acciones a seguir para atender las emergencias que puedan poner en peligro a las personas, los bienes de la concesión, el medio ambiente y los servicios vinculados a la actividad ferroviaria. Así, dicho plan señala lo siguiente:

"(...)

6.6. Acciones frente a Situaciones de Emergencia.

A continuación, se indican las principales acciones a tomar frente a emergencias que podrían presentarse durante la operación de la Línea 1. Cabe precisar que, las acciones descritas a continuación no son limitativas, su ejecución o no dependerá de la casuística que se presente en cada caso particular:

(...)

- o Tumultos, manifestaciones, actos de vandalismo, agresiones, robos en estaciones o zona de vías.

(...)

Para casos de tumultos, manifestaciones, actos de vandalismo, agresiones, delincuencia e ingreso intempestivo a la estación se procederá de la siguiente manera:

- El Agente de Estaciones, Conductor de Tren u otro trabajador (de Línea 1 y/o empresas asociadas) en la instalación avisará al Supervisor del PCO¹⁵.
- El PCO avisará a la PNP ferroviaria.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

22. Como puede apreciarse, el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" de la Entidad Prestadora establece que las agresiones en el tren eléctrico constituyen una situación de emergencia y que, ante su ocurrencia, corresponde al conductor del tren o a cualquier trabajador de la Línea 1, comunicar el hecho al supervisor del PCO (Puesto Central Operativo), debiendo este a su vez comunicarlo a la policía ferroviaria presente en la estación.
23. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Manifestación de Hechos", suscrito por el conductor del tren en el que se transportaba la usuaria, quién indico lo siguiente:

"Tren 31, carrera 1070, informó que en el tramo de Atocongo hacia la estación Gamarra estuve manejando, pero recuerdo que no me activaron algún intercomunicador para reportar alguna emergencia. Así mismo, si en algún momento activan el intercomunicador se continuará con el procedimiento, indicando buenos días en que le puedo auxiliar, además atendiendo la emergencia se comunicará a PCO y posteriormente se le brindará la atención requerida del agente de estación o el personal de seguridad."

[El subrayado y resaltado son nuestros]

¹⁵ Según la definición contenida en el "Plan de Contingencia en Situaciones Operativas" citado, el PCO es el Puesto Central Operativo, lugar desde el cual un operador y un supervisor de turno comandan y controlan la gestión del tráfico y la regulación de la circulación de los trenes, mediante el mando a distancia de los dispositivos de señalización.



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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

24. De acuerdo con lo declarado por el conductor del tren eléctrico, el agente de seguridad de la Entidad Prestadora que había presenciado la agresión física sufrida por la usuaria no le reportó, a través del intercomunicador, del incidente ocurrido, motivo por el cual no pudo seguir las acciones de emergencia ante la realización de la agresión.
25. Asimismo, obra en el expediente el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por la agente de estación que atendió a la usuaria en la puerta de ingreso/salida de la estación Gamarra, quien indicó lo siguiente:

*"Siendo aproximadamente las 9:52 me encontraba en torniquetes realizando mis funciones cuando de pronto se me acerca una pasajera gritando que había sufrido una agresión en el tren cumpliendo con mis 4 claves de servicio procedo a saludarla y brindarle la atención médica que a primera instancia fue negada y después fue aceptada por la pasajera firmando la Dja N0014955. Pasajera menciona que sufrió una agresión dentro del tren y que el boxer de abordaje no le brindó el apoyo correspondiente, pasajera se acerca al PNP y le empieza a gritar indicando que no está segura en ningún lado, Pnp le indica que coloque su reclamo. Pasajera solicita el libro de reclamaciones N000804 que es entregado de manera inmediata.
(...)"*

[El subrayado y resaltado son nuestros]

26. De lo manifestado por la agente de estación de la Entidad Prestadora, esta no tenía conocimiento del incidente ocurrido en el tren eléctrico (agresión física ocasionada a la usuaria por otra pasajera), siendo la propia usuaria quién tuvo que acercarse tanto a la agente de estación, como a la policía ferroviaria, solicitando apoyo.
27. Como puede observarse, de los documentos "Manifestación de Hechos" e "Informe del Personal", elaborados por el propio personal de la Entidad Prestadora, se evidencia que el agente de seguridad que presenció la agresión física no realizó alguna de las acciones establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas"; esto es, comunicar los hechos de la agresión al supervisor del PCO, o informar de ello a la policía ferroviaria
28. Asimismo, en sus alegatos finales, la Entidad Prestadora presentó el documento denominado "INFORME N°210/VCS-COOR/SEG-BOXER/2024"¹⁶, a fin de acreditar que habría brindado a la usuaria un servicio en condiciones de seguridad y calidad, cumpliendo con lo establecido en su protocolo (Plan de Contingencias en Situaciones Operativas).
29. Al respecto, cabe precisar que el mencionado "INFORME N°210/VCS-COOR/SEG-BOXER/2024" no genera certeza al TSC, respecto a la declaración que contiene (realización

¹⁶ INFORME N°210/VCS-COOR/SEG-BOXER/2024

(...)

Fecha : 13-07-2024

HECHOS:

1. A las 08:41 del 25 de julio del presente, tomo conocimiento del reclamo realizado por el cliente María Yrazema Pacheco Olortegui a través de la central telefónica.

ACCIONES:

1. Realizando las averiguaciones del caso, se encontraban de servicio en el tren N° 31 el AVP Fatama Chujitalli Korky.

(...) al llegar a la estación Gamarra la pasajera reclamante decide descender ya que era su estación destino, el AVP intenta descender a la pasajera agresora, es en ese momento que sube un PMR que había escuchado la discusión y comenzó a alterarse alzando la voz, es por tal motivo que para evitar otra discusión se mantuvo en el lugar el AVP. Finalmente, para eso el AVP ya había comunicado al personal de andén Gamarra informándole lo sucedido mientras que las otras pasajeras que seguían con su recorrido ya se habían calmado descendiendo en la estación Miguel Grau. Cabe mencionar que el AVP atendió a la pasajera de manera oportuna y respetando sus protocolos de atención al cliente ya que no había en el lugar un efectivo policial ferroviario.
(...)"

[El subrayado y resaltado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Pasajeros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

de actuaciones que implicarían el cumplimiento del plan de contingencias), en vista de las siguientes consideraciones:

- En el Informe se consigna como fecha de emisión el **13 de julio de 2024**, que es la fecha de ocurrencia de los hechos materia del reclamo.
 - Sin embargo, en dicho Informe se encuentra la declaración del coordinador de seguridad, quien señaló que tomó conocimiento del reclamo el **25 de julio de 2024** a las 08:41 horas, procediendo a partir de ese día a tomar la declaración del agente de seguridad que presencié los hechos alegados por la usuaria¹⁷.
 - Como puede observarse, la falta de congruencia mencionada no genera credibilidad respecto del cumplimiento del plan de contingencias.
30. Por el contrario, lo que se encuentra acreditado en el expediente es el incumplimiento de la Entidad Prestadora respecto del "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas", en virtud de lo alegado en los documentos denominados "Manifestación de Hechos" (donde el conductor del tren señaló que no recibió algún reporte de emergencia durante la prestación del servicio) e "Informe del Personal" (donde la agente de estación precisó que ni ella, ni la policía ferroviaria, tuvieron conocimiento del incidente ocurrido dentro el tren).
31. De esta manera, encontrándose acreditado que ante la ocurrencia de una agresión física dentro del tren, el personal de seguridad que presencié lo ocurrido no realizó las acciones de emergencia establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas", se evidencia que la Entidad Prestadora ha brindado a la usuaria un servicio carente de calidad, durante el uso del sistema de transporte entre la estación Atocongo y Gamarra, por lo que corresponde declarar fundado este extremo de la apelación y, en consecuencia, revocar dicho extremo de la decisión contenida en la Carta R-CAT-071727-2024-SAC.
32. Asimismo, considerando lo antes expuesto, así como la solicitud de la usuaria de que la Entidad Prestadora capacite a su personal en las acciones de seguridad que debe seguir, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora a que instruya a su personal a fin de que cumplan con las acciones de emergencia establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" ante hechos como una agresión física o verbal, en este caso sufrida por la usuaria.
33. Partiendo de ello, y en virtud de las competencias asignadas a la Gerencia de Atención al Usuario¹⁸, corresponde poner en conocimiento de dicho órgano de línea el presente incumplimiento de la Entidad Prestadora del "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas", para los fines pertinentes.

¹⁷ INFORME N°210/VCS-COOR/SEG-BOZER/2024

"(...)

Fecha : **13-07-2024**

HECHOS:

1. A las 08:41 del 25 de julio del presente, tomo conocimiento del reclamo realizado por el cliente Maria Yrazema Pacheco Olortegui a través de la central telefónica.

ACCIONES:

1. Realizando las averiguaciones del caso, se encontraban de servicio en el tren N° 31 el AVP Fatama Chujitalli Korky.

2. Me entreviste con el agente de vigilancia en mención manifestando que, realizando su ruteo es alertado por el perifoneo del conductor en la estación Angamos indicando acercarse al tercer coche para ver qué pasaba con dirección norte, es donde el AVP avanza para ver qué pasaba llegando al punto, los pasajeros indican que se debe a causa por no dar asiento preferencial a la pasajera reclamante, quien estaba totalmente alterada (...).

[El subrayado y resaltado es nuestro]

¹⁸ Reglamento de Usuarios

"Artículo 3.- Definiciones

Gerencia de Atención al Usuario.- Órgano de línea del OSITRAN responsable ...de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos Usuarios...

[El subrayado es nuestro]

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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

34. Asimismo, en tanto en el presente caso:
- (i) Se ha acreditado el incumplimiento de las acciones de emergencia establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas", por parte de la Entidad Prestadora.
 - (ii) Que el mencionado incumplimiento podría constituir un hecho sancionable, conforme a lo dispuesto en el artículo 56 del capítulo VII del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones de OSITRÁN¹⁹ aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRÁN, y en atención a lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión de OSITRÁN²⁰; aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD-OSITRÁN.

Corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización los hechos mencionados precedentemente, para que dicha Gerencia actúe conforme a sus competencias.

Sobre el presunto daño ocasionado a los lentes de la usuaria

35. Al respecto, debemos recordar que, como consecuencia de la agresión física sufrida, la usuaria solicitó a la Entidad Prestadora repare el daño a sus lentes, entregándole unos nuevos con las mismas características (misma montura y tratamiento óptico)
36. Sobre el particular, la Entidad Prestadora señaló que la agresión sufrida por la usuaria no puede considerarse como una consecuencia directa o inmediata de la inejecución de una obligación por parte de la Entidad Prestadora, ni tampoco un cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de sus responsabilidades, en la medida que no existe una relación causal directa entre la prestación del servicio y el incidente de agresión experimentado por la usuaria.
37. Al respecto, cabe recordar que, con relación a la responsabilidad por daños, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso".

¹⁹ **Reglamento de Incentivos, Infracciones y sanciones de OSITRÁN**

"CAPÍTULO VII

INFRACCIONES RELATIVAS A LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Artículo 56.- Incumplimiento de las obligaciones de brindar seguridad

La Entidad Prestadora que incumpla su obligación genérica de seguridad reconocida en el Código de Protección y Defensa del Consumidor o contemplada en el Reglamento de Usuarios aprobado por el OSITRAN, exceptuando los casos previstos en el artículo 14 del presente Reglamento, incurrirá en infracción grave"

²⁰ **Reglamento General de Supervisión de OSITRÁN**

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes), establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras."



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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

38. Asimismo, es pertinente recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG²¹ señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
39. Teniendo en cuenta dichos dispositivos legales, le correspondía a la usuaria acreditar que sus lentes sufrieron daños y que ello se generó como consecuencia de la agresión física sufrida.
40. No obstante, del contenido del expediente se advierte que la usuaria:
- No ha presentado medio probatorio alguno que acredite la existencia de los supuestos daños causados a sus lentes²²;
 - Tampoco ha acreditado el nexo causal, es decir, no ha probado que la prestación de un servicio carente de calidad (en el presente caso constituido por el incumplimiento de las acciones de emergencia establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas"), generó el supuesto daño a los mencionados lentes.
41. En consecuencia, corresponde declarar infundado este extremo de la apelación (disponer la reparación de daños de los lentes de la usuaria) y, en consecuencia, confirmar dicho extremo de la decisión contenida en la Carta R-CAT-071727-2024-SAC.

Cuestión final

42. Finalmente, es importante precisar que, en la medida que la Entidad Prestadora ha reconocido la agresión sufrida por la usuaria por parte de una tercera persona (que no participó en el presente procedimiento), la usuaria tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales respectivas, a efectos de que se determine la responsabilidad de la agresora y, de ser el caso, solicitar el resarcimiento que corresponda.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN²³.

21 TUO de la LPAG

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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."

- ²² Según la documentación que obra en el expediente, a través del oficio N° 00584-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 21 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica solicitó a la Entidad Prestadora remita los videos captados por las cámaras de seguridad de la estación Atocongo y estación Gamarra, junto con la constancia de atención del tópico. En respuesta, la Entidad Prestadora remitió la información solicitada mediante la Carta LIN-E2024-4392 de fecha 24 de octubre de 2024.

Ahora bien, de la revisión del expediente, se desprende lo siguiente:

- De los documentos "Hoja de Reclamación N° 000804" y "Declaración de Atención", ambos de fecha 13 de julio de 2024, se observa que la usuaria no señaló argumentos, ni peticiones relacionadas con los daños a sus lentes.
- De la revisión de la grabación de audio del reclamo, de fecha 14 de julio de 2024, se aprecia que, aunque la usuaria manifestó que los daños de sus lentes habrían sido causados por un servicio carente de calidad proporcionado por parte de la Entidad Prestadora durante el uso del servicio de transporte, del expediente se advierte que la usuaria no presentó medio probatorio alguno que acredite dichos daños.
- En ese contexto, del análisis conjunto de los documentos mencionados, no se advierte que la usuaria haya aportado material probatorio que nos permita determinar los daños a sus lentes.

23 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



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° 161-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00420-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR fundado en parte el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] en el extremo referido a que TREN URBANO DE LIMA S.A. prestó un servicio carente de calidad, al no realizar las acciones de emergencia establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" y, en consecuencia, **REVOCAR** en parte la decisión contenida en la Carta R-CAT-071727-2024-SAC, emitida por dicha Entidad Prestadora.

SEGUNDO.- DECLARAR infundado en parte el recurso de apelación presentado por [REDACTED] en el extremo referido a que TREN URBANO DE LIMA S.A. debe reparar daños a sus lentes y, en consecuencia, **CONFIRMAR** en parte la decisión contenida en la Carta R-CAT-071727-2024-SAC emitida por dicha Entidad Prestadora.

TERCERO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a que instruya a su personal a fin de que cumpla con las acciones de emergencia establecidas en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas".

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

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

SEXTO.- REMITIR copia del expediente N° 161-2024-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, para su conocimiento y fines pertinentes.

SÉPTIMO.- 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: 2024137644

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>

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".