



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 165-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00330-2024-TSC-OSITRÁN

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

- iii.- La solicitud de reconocimiento de daños solo procederá en la medida que sea consecuencia directa o inmediata de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
3. Con fecha 2 de diciembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000102-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Aun cuando la Entidad Prestadora ha señalado que tomó medidas correctivas para superar el problema, al no ser esta la primera vez que ocurre, no se advierte cuáles serían esas medidas que señala haber tomado.
- ii.- No sería entendible que, en un plan de contingencia, se establezca un rango estimado de evacuación con una espera de más de una hora.
- iii.- El plan de contingencias y protocolos de seguridad evidenciarían deficiencias por falta de difusión a los usuarios acerca de los desperfectos presentados, toda vez que, dentro de la sección de noticias de la página web de la entidad prestadora, no existirían comunicados presentados entre el 23 y 28 de octubre de 2022.
- iv.- Se le debe reconocer la pérdida económica que se le habría generado por el inconveniente por un valor de S/ 165 soles.
4. El 23 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, presentando como descargos lo señalado en la Carta LR-CAB-005-000102-SAC y en el propio expediente administrativo.
5. El 24 de julio de 2024 se realizó la 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 LR-CAB-005-000102-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento y malestar del usuario, según el cual, debido a la avería presentada en el servicio en la Estación Cabitos, se le habría ocasionado un perjuicio al perder un viaje a la ciudad de Arequipa, debiéndose proceder con el reembolso del pasaje perdido; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (en adelante, Reglamento de Reclamos de

² 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 GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 165-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00330-2024-TSC-OSITRÁN

TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN³; razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-CAB-005-000102-SAC fue notificada al usuario el 15 de noviembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 6 de diciembre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló el 2 de diciembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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)⁷.

³ **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 (...)"

⁴ **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".

⁵ **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 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, 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".

⁶ **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".

⁷ **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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 165-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00330-2024-TSC-OSITRÁN

11. 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

III.2.1 Respetto de la probanza de los daños

12. Al respecto, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

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

(...)

j) A la reparación de daños

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

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".

[El subrayado es nuestro]

13. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.
14. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
15. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"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 inejecución 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 inejecución.

Si la inejecución 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 y resaltado es nuestro]

16. Como se desprende del párrafo anterior, **procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.**

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>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 165-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00330-2024-TSC-OSITRÁN

17. En este punto es importante considerar que el artículo 1331 del Código Civil prescribe 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". En tal sentido, en el presente caso el usuario, a efectos de determinar que la Entidad Prestadora resulta responsable de los daños alegados (pérdida de un viaje a la ciudad de Arequipa), debió de probar que estos existieron y que se produjeron como consecuencia de un mal servicio prestado por TREN URBANO.

III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo y el perjuicio alegado por el usuario

18. En el presente caso, el usuario cuestiona la actuación de TREN URBANO ante la ocurrencia de una avería en el servicio que le habría ocasionado la pérdida de un viaje de ida hacia la ciudad de Arequipa, requiriendo que se le reconozca la pérdida económica que se le habría generado por el inconveniente por un valor de S/ 165 soles.
19. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

"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, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye, pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apes.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 165-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00330-2024-TSC-OSITRÁN

20. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, la siguiente:

"Artículo 8.- De las Obligaciones del usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento (...).

[El subrayado es nuestro]

21. Conforme puede apreciarse, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; teniendo los usuarios la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
22. En atención a lo antes señalado, en el presente caso correspondía que el usuario acredite haber sufrido un perjuicio económico al no haber podido arribar al terminar terrestre, a la hora programada de embarque hacia la ciudad de Arequipa, siendo que ello se habría producido como consecuencia de la demora ocasionada por la avería presentada en uno de los trenes de la Entidad Prestadora.
23. Sin embargo, de la revisión del expediente, se advierte que el usuario no aportó ningún medio probatorio que permita determinar la existencia del daño alegado. En ese sentido, el usuario podría haber acompañado, por ejemplo, copia del pasaje en donde conste la fecha y hora del viaje a la ciudad de Arequipa.
24. La acreditación del daño, en el presente caso, resulta de especial relevancia dado que, de no existir o no poder verificarse, impide evaluar y analizar los demás aspectos relacionados con dichos daños tales como la responsabilidad de la Entidad Prestadora en la producción del daño o de las acciones adoptadas por esta⁸.
25. En el mismo sentido, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁹.

⁸ Asimismo, aun cuando el usuario hubiese demostrado que TREN URBANO no adoptó las medidas ante la producción de la avería del tren, ello probablemente hubiese calificado como un defecto en la calidad del servicio, pero no necesariamente que ello ocasionase la pérdida de un viaje a la ciudad de Arequipa, dado que este último no se encuentra acreditado.

⁹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 165-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00330-2024-TSC-OSITRÁN

26. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que el usuario haya presentado algún medio probatorio que acredite que efectivamente sufrió un perjuicio y que este haya sido producto de un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora, conforme lo ha alegado.
27. En consecuencia, en la medida que no se ha acreditado el supuesto perjuicio causado, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000102-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000102-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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.- 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: 2024100909

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 026-2018-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.OSITRAN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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".

¹⁰ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

- (...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 - Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 - Integrar la resolución apelada; y,
 - 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 (...)"*