



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 Nº 177-2023-TSC OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00416-2024-TSC

Firmado por:  
VELARDE SANCIO  
Jose Carlos FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 23/10/2024  
15:40:26 -0500

EXPEDIENTE : 177-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC

### RESOLUCIÓN Nº 00416-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 17 de octubre de 2024

**SUMILLA:** *Habiendo logrado la usuaria la atención del pedido objeto de reclamo, corresponde declarar concluido el procedimiento por sustracción de la materia.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 12 de septiembre de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
  - i. A las 7:02 horas del 12 de septiembre de 2023, en la estación Presbítero Maestro, no le fue posible abordar tren alguno, debido a que los trenes que arribaban se encontraban en su máxima capacidad.
  - ii. En ese contexto, se percató que el personal de la Entidad Prestadora se limitó a observar la situación, sin intervenir. En virtud de ello, se acercó para informarles que en ocasiones anteriores se había establecido un área de espera, antes de acceder a los andenes, con el fin de despejar la aglomeración. Al respecto, la respuesta del personal fue que su función consistía únicamente en observar, y que, si deseaba presentar un reclamo, podía hacerlo en el libro de reclamaciones.
  - iii. Solicitó la devolución de su pasaje, debido a que no logró abordar el tren y pidió el cambio del personal que no cumple con su deber, ya que se limitó a mirar sin ofrecer solución alguna que ayude a superar el problema mencionado
2. Mediante Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC, notificada el 3 de octubre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:
  - i. En cumplimiento de sus obligaciones, organiza la gestión de ingresos en las 26 estaciones de manera uniforme, implementando semáforos cuyo único objetivo es garantizar la seguridad, en consonancia con el aforo autorizado en las estaciones y la capacidad de los trenes.

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>



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



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° 177-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00416-2024-TSC-OSITRÁN

- ii. Adicionalmente, promueve que los pasajeros se desplacen de manera adecuada, cumpliendo con las normas de uso del sistema, para que puedan tomar las previsiones y medidas necesarias según su propia responsabilidad. Esta información está disponible en su página web.
  - iii. Finalmente, el personal de estación desempeña diversas funciones a lo largo de su jornada laboral, lo que provoca que sus puestos de atención varíen según las necesidades de los usuarios.
3. Con fecha 7 de octubre de 2023, la usuaria interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC, reiterando lo señalado en su reclamo, y añadiendo que no se hizo mención alguna sobre el pasaje que pagó para utilizar el servicio, el cual no pudo concretar debido a que los trenes se encontraban en su máxima capacidad.
  4. El 27 de octubre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo<sup>1</sup>, reiterando lo señalado en su Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC.
  5. El 26 de septiembre de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
  6. El 2 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales, manifestando que el 27 de octubre de 2023, suscribió con la usuaria un cargo de entrega, donde realizó la devolución de S/ 1,50, monto materia de reclamo.

## 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-PRE-005-000083-2023-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 con el cuestionamiento de la usuaria debido a que no le fue posible abordar el tren en la estación Presbítero Maestro, por lo que solicita la devolución de su pasaje; supuesto de reclamo relacionado con la calidad en el servicio previsto en el literal d del numeral IV.1 Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)<sup>2</sup> y en el literal c) del artículo 33 del

<sup>1</sup> Al respecto, debemos indicar que la elevación del escrito en cuestión como apelación obedeció a que la usuaria no adjuntó nueva prueba a su recurso de reconsideración, motivo por el cual correspondía reconducir el mencionado recurso impugnativo como una apelación, en aplicación del principio de informalismo, establecido en el numeral 1.6 del inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS: "Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público."

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-6330  
www.ositran.gob.pe



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° 177-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00416-2024-TSC-OSITRÁN

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>3</sup>, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); y, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, 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 URBANO<sup>5</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN<sup>6</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 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:
- La Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 3 de octubre de 2023.
  - El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de octubre de 2023.
  - La usuaria interpuso recurso de apelación con fecha 7 de octubre 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)<sup>7</sup>.

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión”.

**3 Reglamento de Reclamos de 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 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”.

**5 Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

**“VII. 11 Recurso de Apelación**

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”.

**6 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”.

**7 TUO de la LPAG**

**“Artículo 220.- Recurso de apelación**



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
www.ositran.gob.pe



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

13. El Reglamento de Reclamos de Reclamos de OSITRAN<sup>8</sup> define el reclamo como un mecanismo que los usuarios utilizan para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público la satisfacción de un legítimo interés particular.
14. Al respecto, en el artículo 118 del TUO de la LPAG<sup>9</sup>, se establece que la solicitud de interés particular del administrado involucra la obtención de una declaración, reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
15. Ahora bien, conforme a lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 321 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento en virtud de lo señalado en el artículo VIII del TUO de la LPAG<sup>10</sup>, es posible concluir el procedimiento sin declarar sobre el fondo cuando se sustrae la pretensión<sup>11</sup>.

*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”.*

<sup>8</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**“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 OSITRAN”.

[El subrayado es nuestro]

<sup>9</sup> **TUO de la LPAG**

**“Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado**

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición”.

<sup>10</sup> **TUO de la LPAG**

**“Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes**

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad”.

<sup>11</sup> **Código Procesal Civil**

**“Artículo 321.- Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo**

Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:

1. Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional;
2. Por disposición legal el conflicto de intereses deja de ser un caso justiciable;
3. Se declara el abandono del proceso;
4. Queda consentida la resolución que ampara alguna excepción o defensa previa sin que el demandante haya cumplido con sanear la relación procesal dentro del plazo concedido conforme al Artículo 451, en los casos que así corresponda;
5. El Juez declara la caducidad del derecho;
6. El demandante se desiste del proceso o de la pretensión;
7. Sobreviene consolidación en los derechos de los litigantes; o
8. En los demás casos previstos en las disposiciones legales.

(...).”

[El subrayado es nuestro]





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 Nº 177-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00416-2024-TSC-OSITRÁN

16. Como se observa, la sustracción de la pretensión constituye una causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, que comprende el supuesto en el que lo perseguido por la accionante resulta satisfecho por una vía distinta a la del propio procedimiento, verificándose, entonces, la ausencia de un interés que merezca tal pronunciamiento.
17. En el presente caso, la pretensión de la usuaria consistía en la devolución de su pasaje, ascendente a S/1,50, así como la solicitud de cambio del personal que no cumplió adecuadamente con su deber.
18. En lo que respecta al primer extremo de la pretensión, observamos que, con posterioridad a la interposición del medio impugnatorio, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales donde comunicó que suscribió con la usuaria un cargo de entrega por resolución de pedido, donde realizó la devolución de S/1,50.
19. Por otro lado, respecto al argumento formulado por la usuaria, donde solicitó que se cambie al personal que no cumpliría con su deber, debemos señalar que, conforme a lo dispuesto en el Contrato de Concesión<sup>12</sup>, la gestión del personal es de competencia exclusiva a la Entidad Prestadora, por lo que el TSC carece de competencia para pronunciarse sobre este extremo.
20. Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, y considerando que el procedimiento de reclamo constituye un derecho 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; se verifica que la pretensión perseguida por la usuaria en el presente procedimiento fue satisfecha.
21. Consecuentemente, corresponde declarar el fin del procedimiento por sustracción de la materia, en la medida que se ha configurado la causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, contenida en el inciso 1 del artículo 321 del Código Procesal Civil.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>13</sup>;

#### SE RESUELVE:

##### <sup>12</sup> Contrato de 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, 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.

(...)

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]

##### <sup>13</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

###### **"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-6330  
www.ositran.gob.pe



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° 177-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00416-2024-TSC-OSITRÁN

**PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** seguido por la señora [REDACTED] referido a la impugnación de la decisión contenida en la Carta LR-PRE-005-000083-2023-SAC, al haber operado la sustracción de la materia.

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

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

**CUARTO.- 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](http://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 Arequipeno Támara.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRÁN**

NT: 2024133822

*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>



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)