



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
JOSÉ CARLOS FALÍ
20420245645 Inad
Motivo: Firma Digital
Fecha: 26/02/2024
16:40:52 -0500

EXPEDIENTE N° : 007-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta
LR-CAA-004-000347-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 22 de febrero de 2024

SUMILLA: En la medida que el usuario no acreditó la prestación de un servicio carente de calidad a cargo de la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000347-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 25 de diciembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. Encontrándose en la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima, mientras hacía cola en la fila general con su menor hija, visualizó que el personal de TREN URBANO permitía el ingreso en la entrada preferencial a sus conocidos, sin verificar que las personas cumplieran con las condiciones para dicho pase (ingreso preferente), motivo por el cual se quejó, ocurriendo que fue maltratado de manera verbal por parte de [REDACTED], personal de TREN URBANO.
 - ii. Posteriormente, el personal de TREN URBANO quería expulsarlo de la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - iii. Solicita una mejor capacitación al personal que brinda el servicio a los consumidores finales.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC, notificada el 31 de diciembre de 2021, TREN URBANO dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED], declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
- El 27 de noviembre de 2021, se dispuso que ya no era obligatorio el uso del protector facial para ingresar a las estaciones de la Línea 1, pero sí se debía seguir usándose doble mascarilla. En caso de que los usuarios no cumplieran con la disposición antes señalada, no se les permitiría el ingreso.
 - Luego de haber realizado las investigaciones pertinentes a través de las cámaras de seguridad, se verificó que el señor [REDACTED] intentó ingresar con una sola mascarilla, motivo por el cual el personal le indicó el uso obligatorio de doble mascarilla. En consecuencia, no hubo una inadecuada prestación del servicio, ni tampoco un trato inadecuado.
 - Por otro lado, el personal también verificó que el ingreso por la vía preferencial se estaba realizando de manera correcta.
3. El 03 de enero de 2022, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo.
4. El 24 de enero de 2022, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC.
5. El 13 de febrero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 13 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC emitida por TREN URBANO.
 - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre una prestación del servicio carente de calidad y el trato inadecuado que el personal de la Línea 1 del Metro de Lima habría tenido al momento de que el usuario intentó ingresar a la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en la prestación del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de

¹ Reglamento de Reclamos TREN URBANO

IV.1. Materia de los Reclamos.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del 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 lo señalado en 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 la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de quince (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:
- i. La Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 31 de diciembre de 2021 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega": [REDACTED]@gmail.com"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 21 de enero de 2022.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 03 de enero de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, conforme se evidencia del 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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

² 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 (...)

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

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".

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-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 la alegada prestación de un servicio carente de calidad y trato inadecuado

13. En el presente caso, el señor [REDACTED] señaló que, mientras hacía cola en la fila general con su menor hija, visualizó que el personal de TREN URBANO permitió ingresar por el acceso preferencial a sus conocidos, sin importar si cumplían o no la condición de ingreso preferente; como resultado de ello, recibió maltrato de manera verbal.
14. Asimismo, agregó que posteriormente, el personal de la Entidad Prestadora quería retirarlo de las instalaciones.
15. TREN URBANO señaló que, no se le negó el ingreso al usuario, sino que se le solicitó hacer uso de doble mascarilla, pues se verificó que únicamente tenía una. Asimismo, señaló que el personal verificó el acceso preferencial de manera correcta.
16. 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 (os 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]

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

17. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), el cual señala lo siguiente:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

I. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.*
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.*
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.*
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.*
- Decisión de una autoridad competente.*
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.*
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión (...).”*

[El subrayado es nuestro]

18. Asimismo, se advierte que el artículo 9 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, las siguientes:

“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]

19. Conforme se puede apreciar, 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; precisando que los usuarios tienen la obligación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

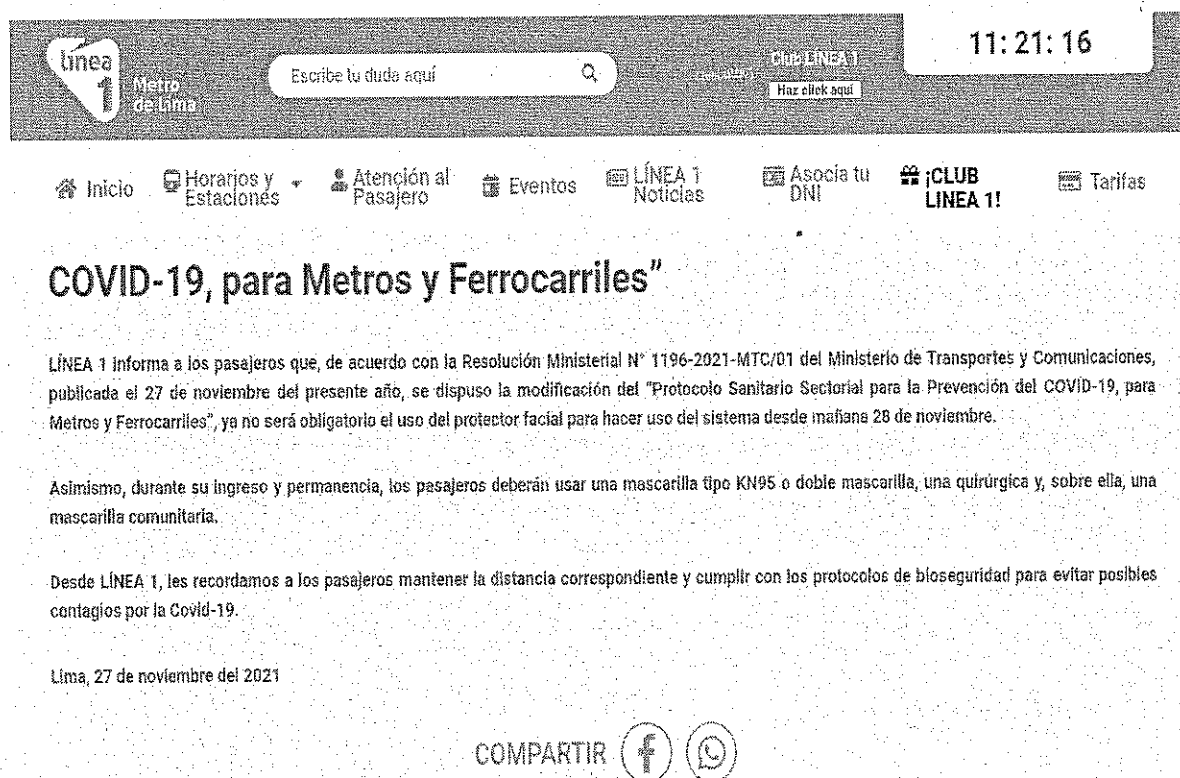
OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRAN

de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.

20. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO, conforme a las normas dictadas por el Gobierno para preservar la salud de todos, ha dispuesto medidas como la que se aprecia a continuación⁷:

Imagen 1
Modificación del Protocolo de seguridad por la COVID-19
(Aplicable al momento de los hechos)



*Fuente: Elaboración propia partir de la información extraída de la página web de la Entidad Prestadora

21. Cabe señalar que estas indicaciones se encontraban a disposición de los usuarios a través de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima⁸.
22. Dicho lo anterior, en los dispositivos legales se evidenció el uso obligatorio de la doble mascarilla para ingresar a la Estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima.

⁷ <https://www.lineauno.pe/noticias/modificacion-del-protocolo-sanitario-sectorial-para-la-prevencion-del-covid-19-para-metros-y-ferrocarriles/>

⁸ <https://www.lineauno.pe/noticias/modificacion-del-protocolo-sanitario-sectorial-para-la-prevencion-del-covid-19-para-metros-y-ferrocarriles/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

23. En el expediente obra el documento denominado "INFORME DE CÁMARAS LR-CAA-004-000347-2021-SAC"⁹, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Imagen 2
"INFORME DE CAMARAS LR-CAA-004-000347-2021-SAC."

INFORME DE CAMARAS LR-CAA-004-000347-2021-SAC

FECHA: 25/12/2021

DETALLE:

ECJ_B3 2.0B-CAJ-P-1

10.43 AE 1 que verifica el acceso preferencial observa el ingreso general y se acerca a Pasajero reclamante que se encuentra con su hija menor realizando la fila

10.43.22 AE 1 habla con Pasajero, Pasajero tiene mascarilla quirúrgica "en cámaras no se logra verificar si tiene 1 o 2" "AE 1 gesticula para expresarse, tranquilo"

10.44.05 AE 1 se aleja de Pasajero y continúa verificando el ingreso preferencial con normalidad

10.45.26 AE 2 indica que ingresen por el acceso general un grupo de pasajeros

10.45.45 Pasajero junto con su menor ingresa por acceso general

10.46.25 Pasajero habla con AE 2

10.47 AE 2 le da libro a Pasajero

10.55.39 Pasajero termina el llenado del libro sale de estación a comprar su mascarilla

10.57.48 Pasajero vuelve a estación

10.58 exonerado Pasajero junto con el menor ingresa a estación por acceso

10.58.47 Pasajero se retira usando el servicio

ECJ_I3

11.00 Pasajero habla con AVP de andén

11.09 Pasajero se retira en tren

*Fuente: Elaboración propia partir de la información expedida por la Entidad Prestadora.

24. Conforme se puede apreciar del documento citado, luego de llenar el Libro de reclamaciones, el señor [REDACTED] salió de la Estación Caja de Agua para, minutos más tarde, reingresar con una mascarilla extra, lo que acredita que previamente solo contaba con una, contraviniendo a lo dispuesto por las normas emitidas por el Gobierno, a fin de preservar la salud pública.
25. Ahora bien, como puede observarse en el informe de cámaras LR-CAA-004-000347-2021-SAC, a las 11.09. horas del día 25 de diciembre de 2021, tras haber cumplido con el requerimiento de usar doble mascarilla, el señor [REDACTED] pudo ingresar a la Estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima sin impedimentos por parte del personal.

⁹ Folios 7.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 007-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00077-2024-TSC-OSITRÁN

26. Además, se aprecia en los videos de seguridad que TREN URBANO sí cumplió la verificación de las personas que ingresaban por la vía preferencial, por lo que no es posible atender el reclamo del señor [REDACTED], quien escogió por sí mismo el ingreso por la vía general. En consecuencia, se deduce que no hubo un servicio carente de calidad ni trato inadecuado de parte del personal.
27. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el señor [REDACTED] sí usó el servicio de TREN URBANO, ingresando por la fila general a elección de él mismo, y que lo que TREN URBANO le solicitó fue que usara doble mascarilla según lo dispuesto por el Gobierno, corresponde confirmar lo resuelto mediante la LR-CAA-004-000347-2021-SAC.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000347-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse acreditado la prestación de un servicio carente de calidad, ni tampoco un trato inadecuado al momento de ingresar a la estación de TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024025619

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>