



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCHEZ
Jose Carlos FAU
20420246845 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 30/04/2024
15:35:18 -0500

EXPEDIENTE : 10-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-052788-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril de 2024

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que el personal de la Estación Caja de Agua brindó a la usuaria un trato inadecuado; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-052788-2021-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 16 de diciembre de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que al ingresar por los torniquetes de acceso preferencial (se encontraba gestando) de la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima, personal de la estación la maltrato psicológicamente, solicitando pueda visualizar las cámaras de seguridad, y una disculpa por parte del personal.
2. Mediante Carta R-CAT-052788-2021-SAC, notificada el 27 de diciembre de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], señalando lo siguiente:
 - i.- Los videos grabados por las cámaras del sistema contienen información sensible de la operación y son de uso exclusivo de Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii.- En caso los pasajeros necesiten copias de los videos del sistema se deberá realizar una denuncia en la Comisaría del sector y, será la Policía, como parte de la investigación, quien solicite dichos videos
 - iii.- Luego de investigar los hechos materia de reclamo, a través de las cámaras de seguridad, se constató que al momento de ingresar por los torniquetes de acceso preferencial de la estación no se visualizó ningún comportamiento incorrecto por parte



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN

del personal, verificándose que el personal actuó de manera adecuada, conforme a los procedimientos y normas de uso.

3. Con fecha 5 de enero de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-052788-2021-SAC, manifestando que, se le ofrezcan las disculpas respectivas por parte del personal y se revisen las grabaciones de las cámaras de seguridad.
4. El 26 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 R-CAT-052788-2021-SAC, y manifestando que la usuaria no ha proporcionado ninguna prueba respecto del presunto maltrato psicológico por parte del personal de TREN URBANO.
5. El 10 de abril de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 12 de abril de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo manifestado en su escrito de elevación del expediente.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - iv.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-052788-2021-SAC.
 - v.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la señora [REDACTED], según el cual personal de TREN URBANO la habría tratado de manera inadecuada ejerciendo maltrato psicológico hacia su persona, cuando se encontraba ingresando por los torniquetes de acceso preferencial de la estación Caja de Agua; 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 URBANO¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN²; 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.

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

² 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 (...)"

³ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-052788-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 27 de diciembre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de enero de 2022.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 5 de enero de 2022, 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 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)⁶.
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 presunto trato inadecuado a la señora [REDACTED]

13. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado cuando intentaba ingresar por los torniquetes de

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 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.

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN

acceso preferencial la estación Caja de Agua, solicitando las disculpas por parte del personal.

14. TREN URBANO señaló que, al intentar ingresar por los torniquetes de acceso preferencial de la estación Caja de Agua, no se verificó ningún comportamiento inadecuado por parte del personal hacia la señora [REDACTED], por lo que se actuó de manera educada, conforme a los procedimientos y normas de uso.
15. 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]

16. 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:

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN

E. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.
(...)

[El subrayado es nuestro]

17. 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]

18. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia; y, 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.
19. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras R-CAT-052788-2021-SAC" en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Caja de Agua, relacionadas con la atención brindada a la señora [REDACTED], conforme se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Instituto Registral y Catastral
Dirección General de Aeronáutica Civil

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRAN

Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación Caja de Agua

INFORME DE CAMARAS R-CAT-052788-2021-SAC

FECHA: 16/12/2021

DETALLE:

ECJ_B1 ECJ_B3

09.27 pasajera "edad 45 a 50 años" realiza fila de acceso preferencial

09.27.42 pasajera habla con AE , AE verifica el ingreso preferencial

09.27.52 AE 2 se acerca a interacción y se coloca delante de pasajera , pasajera habla con AE y AE 2 "tranquilos"

09.28.50 mientras pasajera habla con AE y AE 2 , pasajeros detrás están enojados porque obstaculizan el ingreso

09.29.26 pasajera ingresa a estación por el acceso preferencial , AE 2 se coloca a un costado para que pasajera ingrese a estación

09.29.35 pasajera se retira usando el servicio

09.30

**Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente*

20. Conforme se puede apreciar del documento citado, se describe que el personal de TREN URBANO y la señora [REDACTED] interactuaron y sostuvieron una conversación, la cual culminó con la usuaria retirándose, haciendo uso del servicio.
21. Ahora bien, la señora [REDACTED] manifestó haber sido tratada de manera inadecuada por el personal de TREN URBANO, alegando que experimentó maltrato psicológico por parte del personal de la estación Caja de Agua.
22. En atención a lo antes señalado, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara fehacientemente que personal de TREN URBANO la trató de manera inadecuada, es decir, con maltrato psicológico; sin embargo, de la revisión del expediente, no se aprecia que la señora [REDACTED] haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
23. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Caja de Agua, en el cual se observa al personal de TREN URBANO y a la señora [REDACTED] en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
24. En dichas imágenes se visualiza que el personal de TREN URBANO y la señora [REDACTED] interactúan verbal y gestualmente. Posteriormente, se visualiza a la señora [REDACTED] ingresar por el torniquete de acceso preferencial de la estación. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se encuentra más acorde al ejercicio de una función que implicaría la atención y orientación al público.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 10-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00147-2024-TSC-OSITRÁN

25. 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 alegaciones⁷.
26. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que la señora [REDACTED] haya presentado algún medio probatorio que acredite que efectivamente recibió un trato inadecuado por parte del personal de la entidad prestadora, conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
27. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-052788-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-052788-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], no encontrándose acreditado trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, al momento de ingresar por los torniquetes de acceso preferencial a la Estación Caja de Agua.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024050931

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>

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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".