



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00122-2024-TSC-OSITRAN

- i.- Se declaró fundado el reclamo en lo relacionado a la inoperatividad de los servicios higiénicos, lamentando las molestias causadas, por lo que se informó al área correspondiente para que intervenga, con la finalidad de que los demás pasajeros no se vean perjudicados.
 - ii.- Se declaró infundado el reclamo respecto a la instalación de más servicios higiénicos, en atención a que TREN URBANO suscribió un Contrato de Concesión con el Estado, mediante el cual se encargan de la administración y mantenimiento de bienes del Estado por un periodo de 30 años; sin embargo, el diseño de las 26 estaciones y bienes que componen Línea 1 del Metro de Lima es infraestructura cedida por el Estado.
3. Con fecha 05 de enero de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Resolución LR-GAM-005-000296-2022-SAC, manifestando que su reclamo no fue por la inoperatividad de los servicios higiénicos, sino para manifestar que no solo en la Estación Gamarra no se cuenta una cantidad suficiente de servicios higiénicos que satisfaga la demanda de pasajeros, sino en la mayoría de las estaciones.
4. El 23 de enero de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la resolución impugnada.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Resolución N° LR-GAM-005-000296-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el cuestionamiento presentado por el señor [REDACTED].

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

3.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

3.1.1 De las funciones de OSITRÁN

6. La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que, como organismo regulador, el OSITRÁN tiene, entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia¹.
7. En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreos (ley de creación del OSITRÁN) y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRÁN

¹ Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, mediante publicación realizada en el diario oficial "El Peruano".



Calle Los Negros 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00122-2024-TSC-OSITRAN

(en adelante, el REGO)², señalan entre las funciones del OSITRÁN las de supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.

8. En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículos 21 y 32 del REGO señalan lo siguiente:

“Artículo 21.- Función Supervisora

El OSITRÁN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)”.

Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora

El OSITRÁN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRÁN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

9. En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

“Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos

El OSITRÁN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios”.

10. Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

3.1.2 De los procedimientos de reclamos y denuncias ante OSITRÁN

i) De los reclamos

11. En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
12. En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRÁN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).

² Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.



Calle Los Negocios 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00122-2024-TSC-OSITRAN

13. En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos³ define al reclamo del siguiente modo:

“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 OSITRÁN. (...)”.

[El subrayado es nuestro]

14. A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, inciso 20) de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta, derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), a través de la figura de la petición administrativa:

Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

117.3 Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.

[El subrayado es nuestro]

15. De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos constituye un derecho de petición 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.
16. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión del

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN

“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 OSITRÁN”.



Calle Los Negocios 192, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00122-2024-TSC-OSITRAN

OSITRAN⁴. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre otros, los siguientes:

- a) *La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- 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 establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) *Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa".*

ii) De las denuncias

17. En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 116 del TUO de la LPAG⁵, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación particular y concreta de algún derecho o interés legítimo.

⁴ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN. (...)"

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 116.- Derecho a formular denuncias

116.1 *Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.*

116.2 *La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.*

116.3 *Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado".*



Calle Los Negocios 192, piso 2
Suquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500 9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00122-2024-TSC-OSITRAN

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>

18. Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina⁶, la denuncia administrativa debe entenderse como aquel "acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes".
19. Ahora bien, como se ha señalado previamente, la función supervisora del OSITRÁN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, mientras que la función fiscalizadora comprende la facultad de realizar todas las investigaciones necesarias, imponiendo las sanciones correspondientes en caso se verifique el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales, esto último, en el ejercicio de la función sancionadora.
20. En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRÁN, el artículo 33 del REGO señala lo siguiente:

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización".

21. Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRÁN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de una orden superior o por denuncia de un tercero.
22. Teniendo en cuenta esto último, cualquier tercero que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello al OSITRÁN, con la finalidad de que este adopte las acciones correspondientes a fin de determinar si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa o penalidad, de ser el caso. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo por ello a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

3.1.3 Competencia de los órganos del OSITRÁN en la atención de reclamos y denuncias

i) **Competencia para la atención de reclamos**

23. Sobre este punto, el REGO establece cuáles son los órganos del OSITRÁN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.
24. Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

⁶ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2011, pp.381.*



Calle Los Negocios 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00122-2024-TSC-OSITRAN

Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos

"La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público.

Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRÁN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos".

25. Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras y, una vez apelado por los usuarios lo resuelto por estas, la competencia corresponde, en segunda y última instancia administrativa, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRÁN.

ii) Competencia para la atención de denuncias

26. En lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone lo siguiente:

"Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora
La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente".

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización.

Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informe recomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/ o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.

Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRÁN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización".

27. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN prescribe lo siguiente:

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00122-2024-TSC-OSITRAN

fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.

Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda".

28. Finalmente, el artículo 78 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN establece lo siguiente:

Artículo 78.- Los órganos competentes

78.1 La Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador.

78.2 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente para resolver en primera instancia administrativa.

78.3 El Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa.

29. Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia claramente que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora del OSITRAN le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN.

3.1.4 Sobre lo manifestado por el señor [REDACTED]

30. De la lectura del reclamo y el recurso de apelación presentados por el señor [REDACTED], se aprecia que cuestionó que la mayoría de las estaciones de la Línea 1 no contarían con una cantidad suficiente de servicios higiénicos que satisfaga la demanda de los pasajeros. Asimismo, solicita la pronta construcción de más servicios higiénicos a fin de evitar inconvenientes como aglomeraciones y aminorar el tiempo de espera.
31. Sobre el particular, cabe recordar que, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, este constituye un derecho de petición que el usuario utiliza como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto 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; como podría ser el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.



OSITRAN
EL ORGANISMO DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Calle Los Negocios 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 35-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00122-2024-TSC-OSITRAN

32. En ese sentido, se constata que el señor ██████ manifestó que la mayoría de las estaciones de la Línea 1 no contarían con una cantidad suficiente de servicios higiénicos a fin de satisfacer la demanda de los usuarios del servicio y evitar aglomeraciones, razón por la cual solicita la pronta construcción de más servicios higiénicos, ocurriendo que dichos cuestionamientos se habrían formulado con la finalidad de que el OSITRAN supervise el cumplimiento de presuntas obligaciones de la Entidad Prestadora, sin embargo, no se verifica que dicha alegación se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN antes citado.
33. En efecto, no se verifica que el usuario haya alegado haber sido afectado de manera particular y concreta durante la prestación del servicio por parte de la Entidad Prestadora, como podría haber ocurrido si se le negaba el acceso al uso de los servicios higiénicos.
34. Más bien **se constata**, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, **que sus alegaciones se encuentran vinculadas más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular, a la puesta en conocimiento de la administración de la falta de infraestructura (servicios higiénicos) para los usuarios.**
35. Adicionalmente, **se ha verificado que el reclamo formulado por el señor ██████ no se encuentra incurso en alguno de los demás supuestos previstos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN**, vinculados a reclamos por facturación o la ocurrencia de daños o pérdidas, entre otros, en relación con la exigencia de la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto.
36. **En tal sentido, se advierte que lo manifestado por el señor ██████ no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, por lo que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre los hechos alegados por dicho usuario.**
37. Sin embargo, en atención a la inquietud del usuario referida a la supuesta falta de servicios higiénicos en las estaciones de la Línea 1, cabe tener en consideración que el artículo 21 del Reglamento General de OSITRAN⁷, señala entre las funciones del Regulador el supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que estas brinden servicios adecuados a los usuarios.

Reglamento General del OSITRAN

"Artículo 21.- Función Supervisora

El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. Asimismo, el OSITRAN verifica el cumplimiento de cualquier mandato o Resolución que emita o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dichas entidades o que son propias de las actividades supervisadas. Adicionalmente, en ejercicio de la función supervisora, el OSITRAN declara ante el Concedente la ocurrencia de una de las causales de suspensión temporal de obligaciones, suspensión temporal de la concesión o la caducidad de la concesión, cuando la empresa concesionaria incurra en alguna de éstas, que haya sido establecida en normas con rango de Ley, que regulan la entrega en concesión al sector privado de las obras públicas de infraestructura y de servicios públicos, normas reglamentarias y complementarias o en el Contrato de Concesión, en el ámbito de su competencia."



Calle Los Higos 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00122-2024-TSC-OSITRAN

38. Asimismo, cabe recordar que el artículo 52 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN⁸, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en el ámbito de competencia del OSITRAN.
39. En atención a lo antes indicado, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN los hechos reseñados en la presente resolución, a fin de que, de ser el caso, actúe en el marco de sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁹.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre el fondo de la materia a que se refiere la apelación interpuesta por el señor [REDACTED] contra lo dispuesto en la Resolución N° LR-GAM-005-000296-2022-SAC emitida por la concesionaria TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- REMITIR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 15-2023-TSC-OSITRAN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

⁸ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN**

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende de la Gerencia General."

⁹ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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

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 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9350
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 15-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00122-2024-TSC-OSITRAN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.OSITRAN.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales 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: 2024038230

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 192, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica - (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe