



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- A la fecha de emisión de la Resolución Gerencial N° 003-2021, SURVIAL se encuentra realizando actividades de Mantenimiento Rutinario en el tramo de la vía materia de reclamo, lo que incluye la limpieza de la calzada, bermas, alcantarillas y cunetas, el parchado y tratamiento de fisuras del asfalto, el mantenimiento de señales de tránsito, entre otras obras; las que contribuyen a la conservación de las condiciones de funcionalidad de la infraestructura concesionada.
 - iii.- El accidente que hubiera sufrido el señor [REDACTED] no tiene relación con una supuesta falta de mantenimiento de la vía.
3. El 17 de febrero de 2021, el señor [REDACTED] apeló la Resolución Gerencial N° 003-2021 expedida por SURVIAL, que declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:
- i.- SURVIAL ha desestimado su reclamo, aduciendo argumentos incongruentes que no tienen relación con el caso concreto, existiendo falta de claridad y ambigüedad en la resolución objeto de impugnación e incurriendo en causal de nulidad.
 - ii.- Sufrió un accidente vehicular en el sector de Huillque, ubicado en el kilómetro 917 de la Ruta 26 A, Cusco, tramo de la vía en el cual SURVIAL realizaba actividades de mantenimiento rutinario de alcantarillas y cunetas.
 - iii.- Debido a la ejecución de dichas obras de mantenimiento, había arena sobre la vía, lo que ocasionó que perdiera el control del vehículo de su propiedad (identificado con placa de rodaje [REDACTED]), arrastrando las llantas, saliendo de la vía y colisionando contra la cuneta, lo que generó daños en la parte lateral derecha del vehículo.
 - iv.- La Entidad Prestadora incumplió su obligación de señalizar el tramo de la vía en el cual venía ejecutando obras de mantenimiento con cinta de protección y conos preventivos, a fin de advertir a los usuarios sobre la ejecución de dichas obras y sobre la necesidad de reducir la velocidad de sus vehículos.
 - v.- El Reglamento Nacional de Gestión de Infraestructura Vial y el Manual de Carreteras, Mantenimiento o Conservación Vial establecen que las medidas de prevención en la ejecución de obras de mantenimiento rutinario resultan necesarias, siendo las Entidades Prestadoras responsables por los daños a los usuarios y sus pertenencias que se deriven de su incumplimiento.
 - vi.- El objeto de su reclamo no es cuestionar algún hecho relacionado con la ejecución de obras de mantenimiento a cargo de SURVIAL, sino la ocurrencia de un accidente de tránsito por un hecho atribuible a la Entidad Prestadora, siendo que esta debe asumir el costo de la reparación de los daños ocasionados a su vehículo.
4. El 11 de marzo de 2021, SURVIAL elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- El reclamante indicó que el accidente se habría producido debido a la presencia de arena sobre la vía por la falta de supervisión y mantenimiento, volcando su vehículo e impactando contra la cuneta; no obstante, no ha cumplido con acreditar lo alegado.
 - ii.- En efecto, si bien adjuntó fotografías a fin de acreditar el hecho materia de reclamo, dichos medios probatorios no tienen fecha ni hora, no siendo posible determinar si los daños al vehículo se produjeron en la fecha y lugar detallados en el reclamo.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- La velocidad máxima permitida en el tramo de la vía en el cual se habría producido el accidente es de 35 kilómetros/hora, por encontrarse ubicado junto a un centro poblado, siendo que el exceso de velocidad en dicha zona podría traer consecuencias no deseadas.
- iv.- En la eventualidad de que sobre la vía hubiera existido arena, transitar a una velocidad máxima de 35 kilómetros/hora habría permitido advertir con anticipación dichos restos y se hubiera podido tomar las previsiones necesarias a fin de no sufrir un accidente.
- v.- Se ha podido determinar que luego del supuesto accidente, el usuario se trasladó por sus propios medios hasta el Peaje de Ccasacancha, esto es, sin solicitar auxilio a la Central de Atención de Emergencias por alguno de los medios de comunicación dispuestos para tal fin e informados a través de la página web de SURVIAL, como por ejemplo los "Postes de comunicación de emergencia SOS", ubicados cada 10 km a lo largo de toda la vía.
- vi.- Contrariamente a lo afirmado por el señor [REDACTED], se ha verificado que no es el propietario del vehículo siniestrado, siendo los verdaderos propietarios los señores [REDACTED] y [REDACTED].
- vii.- SURVIAL cumple con sus obligaciones de operación y mantenimiento de la vía, obras permanentemente auditadas por OSITRÁN mediante dos (2) supervisiones *in situ* e inspecciones inopinadas.
- viii.- En el recurso de apelación, el señor [REDACTED] cambió su versión de los hechos respecto de lo manifestado en el reclamo. Así, se advierte que en el reclamo indicó que sufrió la volcadura de su vehículo y el posterior impacto contra la cuneta, debido a la presencia de arena sobre la vía por falta de supervisión y mantenimiento preventivo; mientras que en la apelación indicó que SURVIAL se encontraba realizando trabajos de mantenimiento rutinario en las alcantarillas y cunetas consecuencia de lo cual había arena sobre la vía, lo que generó el arrastre de las llantas de su vehículo, despistandose e impactando contra la cuneta.
- ix.- El señor [REDACTED] señaló también que en el tramo de la vía en el que supuestamente SURVIAL se encontraba realizando trabajos de mantenimiento rutinario el día de ocurrencia de los hechos, no había señalización preventiva a fin de alertar sobre su ejecución y la necesidad de reducir la velocidad.
- x.- De la revisión de la estadística de tránsito vehicular por la vía concesionada, se aprecia que entre las 16:00 y las 00:00 horas del 16 de enero de 2021, fecha de presentación del reclamo, se desplazaron por el peaje de Ccasacancha 720 vehículos, ocurriendo que ningún usuario formuló reclamo alguno sobre un supuesto mal estado de la vía, lo que desvirtúa lo alegado por el apelante.
- xi.- La causa probable del accidente y los daños producidos al vehículo en posesión del señor [REDACTED] sería el exceso de velocidad, siendo que la velocidad máxima permitida en el tramo materia de reclamo es de 35 kilómetros/hora.

5. El 13 de febrero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Resolución Gerencial N° 003-2021.
- ii.- Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

7. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento del señor [REDACTED] por los daños que habría presentado su vehículo debido a un accidente ocasionado debido a la presencia de arena sobre la vía concesionada en el tramo Kunyac – Hullque de la ruta Abancay – Cusco; supuesto de reclamo vinculado con daños en perjuicio del usuario, contenido en el inciso d) del artículo 3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de SURVIAL¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de SURVIAL) y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el artículo 19 del Reglamento de Reclamos de SURVIAL⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios

¹ Reglamento de Reclamos de SURVIAL

"Artículo 3.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los USUARIOS podrán presentar RECLAMOS en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRÁN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de SURVIAL".

² Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

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 OSITRÁN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

(...)

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 (...)"

³ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados. Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Reclamos de SURVIAL

"Artículo 19.- Recurso de Apelación

(...)

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia General de SURVIAL en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida o de aplicado el silencio administrativo".

⁵ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

para apelar la decisión de SURVIAL respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución Gerencial N° 003-2021 fue notificada al señor [REDACTED] el 5 de febrero de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 de febrero de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 17 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y 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)⁶.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2. EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Cuestiones previas:

Sobre la solicitud de informe oral

12. Mediante escritos del 8 de febrero de 2024, SURVIAL solicitó informar oralmente ante este Tribunal los argumentos de su defensa en el presente procedimiento administrativo.
13. Sobre el particular, cabe señalar que, a lo largo del procedimiento, tanto en su primera como segunda instancia, ambas partes han expuesto los fundamentos de su defensa, así como presentado diversos documentos en calidad de medios probatorios.
14. Atendiendo a lo expuesto, este Tribunal aprecia que, sobre la base de la documentación presentada y los argumentos planteados por las partes, se cuenta con los elementos de juicio necesarios y suficientes para resolver la materia en controversia con plena convicción.
15. En consecuencia, conforme a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁷, corresponde la denegatoria del pedido de informe oral formulado por SURVIAL.

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".*

⁷ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*Artículo 60.- Procedimiento y plazos aplicables
(...)*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

Sobre la presunta incongruencia, falta de claridad y ambigüedad de la resolución de primera instancia

16. Conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, en el recurso de apelación, el señor [REDACTED] señaló que SURVIAL había desestimado su reclamo a través de la Resolución Gerencial N° 003-2021, aduciendo argumentos incongruentes que no tendrían relación con el caso concreto, adoleciendo de falta de claridad y ambigüedad e incurriendo en causal de nulidad.
17. Al respecto, cabe señalar que, en su reclamo, el señor [REDACTED] manifestó que, transitando por el tramo Kunyac – Hullque de la ruta Abancay – Cusco, sufrió el despiste y volcadura de su vehículo, debido a la presencia de arena sobre la vía consecuencia de la falta de supervisión y mantenimiento preventivo. Añadió que la falta de supervisión y mantenimiento en el referido tramo de la vía por parte de SURVIAL era continua, situación que ponía en riesgo la vida de los usuarios.
18. Ahora bien, mediante Resolución Gerencial N° 003-2021, SURVIAL declaró infundado el reclamo del usuario, argumentando en su parte considerativa lo siguiente:
- El Mantenimiento Rutinario de la vía constituye una de las obligaciones de SURVIAL previstas en el Contrato de Concesión.
 - A la fecha de emisión de la Resolución Gerencial N° 003-2021, SURVIAL se encontraba realizando actividades de Mantenimiento Rutinario en el tramo de la vía materia de reclamo, lo que incluía la limpieza de la calzada, bermas, alcantarillas y cunetas, el parchado y tratamiento de fisuras del asfalto, el mantenimiento de señales de tránsito, entre otras obras, las que contribuían a la conservación de las condiciones de funcionalidad de la infraestructura concesionada.
 - El accidente que hubiera sufrido el señor [REDACTED] no tiene relación con una supuesta falta de mantenimiento de la vía.
19. De lo expresado por SURVIAL en la parte considerativa de la Resolución Gerencial N° 003-2021, se desprende que desestimó el reclamo del usuario argumentando que cumple con realizar el mantenimiento periódico de la vía concesionada, ocurriendo que, precisamente, al momento de la emisión de dicho pronunciamiento, se encontraba realizando el mantenimiento rutinario del tramo en el cual el usuario alegó sufrir un accidente vehicular, negando que la ocurrencia de dicho accidente tuviera relación con una presunta falta de mantenimiento de la vía.
20. En la medida que el usuario alegó que el accidente vehicular se produjo como consecuencia de la falta de mantenimiento de la vía a cargo de la Entidad Prestadora, se verifica que la respuesta brindada por SURVIAL en la Resolución Gerencial N° 003-2021, argumentando que cumplía con realizar el Mantenimiento Rutinario de la vía, de acuerdo con lo establecido

La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días a la fecha de su realización y de ser el caso, la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización, la cual será concedida por el Tribunal de Solución de Controversias de considerar oportuno y necesario contar con elementos de juicio adicionales para la emisión de su pronunciamiento; caso contrario, procederá a resolver la apelación con los medios probatorios presentados por las partes a lo largo del procedimiento. (...)

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico."

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

en el Contrato de Concesión y negando que el accidente se hubiera producido por una supuesta falta de mantenimiento; guarda relación con lo cuestionado por el usuario.

21. Ahora bien, de la parte resolutive de la Resolución Gerencial N° 003-2021, se aprecia que SURVIAL consignó lo siguiente:

“III. RESOLUCIÓN DEL RECLAMO

Por los argumentos expuestos, y habiendo acreditado la Concesionaria brindó atención a la pretensión contenida en el Reclamo, estamos ante un caso de sustracción de la materia; en tal sentido, esta Gerencia resuelve declarar INFUNDADO, notifíquese y publíquese en el portal web de la Concesionaria”.

[El subrayado es nuestro]

22. Como se puede apreciar, de acuerdo con los argumentos expuestos en su parte considerativa, SURVIAL resolvió declarar infundado el reclamo presentado por el usuario.
23. Asimismo, si bien en la parte resolutive hace referencia a un supuesto de “sustracción de la materia”, aplicable a aquellos casos en los cuales el órgano resolutor no emitirá un pronunciamiento de fondo, debido a la desaparición de las condiciones para ello (una transacción extrajudicial entre las partes, por ejemplo), es claro que, en el presente caso, donde precisamente SURVIAL ha emitido un pronunciamiento de fondo, su alegación no resultaba pertinente. No obstante, dicha mención no invalida el pronunciamiento de fondo emitido⁸.
24. Consecuentemente, atendiendo a que no nos encontramos ante un supuesto de nulidad del acto administrativo, corresponde a este Tribunal emitir un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo.

III.2.2 De los derechos de los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público y la prueba de los daños

25. Al respecto, es importante precisar que el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

⁸ TUO DEL 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;

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

26. Asimismo, conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios, los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

k. A la seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao".

[El subrayado es nuestro]

27. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

j. A la reparación de daños

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

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

[El subrayado es nuestro]

28. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 50-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00161-2024-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 50-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00161-2024-TSC-OSITRAN

29. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve. El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.”

Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída.”

[El subrayado es nuestro]

30. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
31. Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *“la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso”*. En tal sentido, en el presente caso, a efectos de determinar que SURVIAL no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, corresponde al usuario acreditar que el accidente y los daños a su vehículo se produjeron debido a la presencia de arena sobre la vía.
32. En esa misma línea, 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 alegaciones.

III.2.3 Sobre las obligaciones de SURVIAL

33. De acuerdo con el numeral 1.6 del Contrato de Concesión, la conservación de la vía es el conjunto de actividades efectuadas a partir de la Toma de Posesión, con el objeto de preservar, recuperar o alargar la vida de las condiciones estructurales y funcionales de la infraestructura vial y de los Bienes de la Concesión, lo que incluye el Mantenimiento Rutinario y Periódico de todos aquellos elementos de la infraestructura vial.
34. Respecto al mantenimiento vial, el citado numeral 1.6 del Contrato de Concesión, señala lo siguiente:

“Mantenimiento

Comprende las actividades rutinarias, periódicas o de emergencia destinadas a dar cumplimiento a los niveles de servicio mínimo establecidos en el presente Contrato y son:

- **Mantenimiento Rutinario:** (...) Comprende, entre otras, las siguientes actividades: – Limpieza y reparación, de ser el caso, de calzadas y bermas, alcantarillas, cunetas. – Mantenimiento de las señales, guardavías y otros elementos de la infraestructura vial (...).
- **Mantenimiento Periódico:** (...) Son tareas previsibles en el tiempo, periódicas, cuya ejecución es determinada por la inadecuación de algún índice que establece las capacidades estructurales de la vía, verificado mediante la medición de los parámetros de serviciabilidad correspondientes; y comprende entre otras, la renovación del pavimento (revestimiento de asfalto delgado; tratamiento superficial o capa de resellado, riego niebla, lechada bituminosa u



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

MINISTERIO SUBSECTORIAL DE
TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTES DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRAN

otros): mantenimiento de la rugosidad del pavimento; mantenimiento de alcantarillas, cunetas, obras de arte y de señalizaciones; seguridad vial complementaria (...).

- **Mantenimiento de Emergencia:** Consiste en las tareas de ejecución ocasional, a cargo del CONCESIONARIO, de carácter extraordinario, efectuadas con el propósito de recuperar los Niveles de Servicio del Área de la Concesión que se haya deteriorado por efecto de la acción extraordinaria de factores climáticos, factores inherentes a fenómenos naturales u otros factores contemplados y tipificados como caso fortuito, diferentes del normal uso de la infraestructura vial (...).

[El subrayado es nuestro]

35. Asimismo, se aprecia que el Contrato de Concesión establece como obligación de la Entidad Prestadora, realizar actividades de conservación de la vía desde la toma de posesión de la concesión, a fin de alcanzar y mantener los Niveles de Servicio y los Índices de Serviciabilidad. Al respecto, la cláusula 7.1 del respectivo contrato prescribe lo siguiente:

SECCIÓN VII: DE LA CONSERVACIÓN DE LAS OBRAS Obligaciones del CONCESIONARIO

7.1. El CONCESIONARIO se obliga a efectuar la Conservación de los Bienes Reversibles que reciba del CONCEDENTE, desde la Toma de Posesión hasta la fecha de Caducidad de la Concesión, así como respecto de otros Bienes Reversibles que incorpore o sean incorporados a la Concesión, desde el momento de la incorporación y mientras dure la vigencia del Contrato.

7.2. El CONCESIONARIO efectuará las labores de Conservación de la infraestructura que sean necesarias para alcanzar y mantener los Niveles de Servicio que se encuentran establecidos en el Anexo I del presente Contrato.

7.3. En la ejecución de las labores de Conservación se respetará igualmente la normatividad vigente sobre mantenimiento de vías en todo en lo que no se oponga a lo establecido en el Anexo I del Contrato. Las labores de Conservación a efectuar por el CONCESIONARIO en los diferentes Tramos se ajustarán siempre para alcanzar los Índices de Serviciabilidad.

[El subrayado es nuestro]

36. De lo anterior, se desprende que la Entidad Prestadora está obligada a realizar actividades de conservación y, en general, todos aquellos trabajos necesarios para mantener la operatividad de los Bienes Reversibles desde la toma de posesión, en este caso, en la calzada por donde transitan los vehículos.
37. Siendo ello así, queda claro que SURVIAL tiene la obligación de garantizar la existencia de una transitabilidad fluida en la vía concesionada, así como la seguridad en la circulación de los vehículos.

III.2.4 Sobre los hechos materia de reclamo

38. El señor ██████████ manifestó en el reclamo que, transitando por el tramo Kuryac – Hullque de la ruta Abancay – Cusco, sufrió el despiste y volcadura de su vehículo, debido a la presencia de arena sobre la vía como consecuencia de la falta de supervisión y mantenimiento preventivo por parte de SURVIAL.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 50-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00161-2024-TSC-OSITRAN

39. En el recurso de apelación, el señor [REDACTED] manifestó que sufrió el accidente en un tramo de la vía en el cual SURVIAL realizaba actividades de mantenimiento rutinario de alcantarillas y cunetas, obras que habrían ocasionado la presencia de arena sobre la vía, lo que ocasionó que perdiera el control del vehículo de su propiedad (identificado con placa de rodaje [REDACTED]), arrastrando las llantas, saliendo de la vía y colisionando contra la cuneta de la vía.
40. En el referido recurso añadió que la Entidad Prestadora incumplió su obligación de señalizar el tramo de la vía en el cual venía ejecutando obras de mantenimiento con cinta de protección y conos preventivos, a fin de advertir a los usuarios sobre la ejecución de dichas obras y la necesidad de reducir la velocidad de sus vehículos.
41. Por su parte, SURVIAL señaló que, aun cuando el reclamante señaló que el accidente se habría producido debido a la presencia de arena sobre la vía por la falta de supervisión y mantenimiento, volcando su vehículo e impactando contra la cuneta, no había cumplido con acreditar lo alegado.
42. Asimismo, señaló que, luego del supuesto accidente por causas presuntamente atribuibles a SURVIAL, el señor [REDACTED] se trasladó por sus propios medios hasta el Peaje de Ccasacancha, esto es, sin solicitar auxilio a la Central de Atención de Emergencias por alguno de los medios de comunicación dispuestos para tal fin e informados a través de su página web, como por ejemplo los "Postes de comunicación de emergencia SOS", ubicados cada 10 km a lo largo de toda la vía.
43. Añadió que cumple con sus obligaciones de operación y mantenimiento de la vía, obras permanentemente auditadas por OSITRAN mediante 2 supervisiones *in situ* e inspecciones inopinadas.
44. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que el señor [REDACTED] adjuntó al recurso de apelación fotografías con la finalidad de acreditar los hechos alegados.
45. En dichas fotografías se observa un vehículo de placa [REDACTED] estacionado sobre la vía, con la parte frontal derecha dañada debido al desprendimiento del paragolpes de ese lado, así como la presencia de arena sobre la vía. No obstante, no se aprecia la ejecución de obras ni evidencia de la volcadura del vehículo alegada por el señor [REDACTED].
46. Finalmente, se verifica que las fotografías presentadas por el señor [REDACTED] no tienen fecha ni hora a fin de poder identificar, con certeza, el momento en el que habrían sido tomadas ni asociar lo que muestran con lo señalado en el reclamo, lo que impide establecer un nexo causal entre el alegado accidente vehicular y la presencia de arena sobre la vía.
47. En ese sentido, a efectos de acreditar la ocurrencia del accidente vehicular y su causa, el señor [REDACTED] debió presentar otros medios probatorios, como, por ejemplo, una denuncia policial, un informe técnico en el que se dejara constancia de la causa del accidente y de los daños al vehículo, entre otros.
48. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹, establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

⁹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

49. No obstante, como se ha señalado precedentemente, el señor [REDACTED] no ha presentado medios probatorios que acrediten lo alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
50. Sin perjuicio de lo expuesto, mediante Oficio N° 0042-2024-STO-OSITRÁN, de fecha 27 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió información relacionada con los hechos materia del presente reclamo a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, solicitando información sobre lo siguiente:
- a) Si en la fecha (16 de enero de 2021) o en días previos, en el sector de Huillque, Km 917, Ruta 26 A-Cusco, SURVIAL realizó trabajos de mantenimiento de la vía.
 - b) Si dichos trabajos de mantenimiento se realizaron contando con la debida señalización para los usuarios de la vía por parte de SURVIAL.
 - c) Si la Gerencia de Supervisión y Fiscalización cuenta con registro de la ocurrencia de algún accidente vehicular en la fecha y tramo de la vía indicados e información relativa a los hechos que pudieron haberlo ocasionado o contribuido a su ocurrencia, de ser el caso.
51. Mediante Oficio N° 371-2024-GSF-OSITRÁN, de fecha 4 de marzo de 2024, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) remitió la información solicitada.
52. Así, en relación con la consulta a) formulada por la Secretaría Técnica del Tribunal, la GSF señaló lo siguiente:
- “De acuerdo con lo informado por el Supervisor In Situ, mediante Informe N° 00869-2021-JCRV-GSF-OSITRÁN, de fecha 12 de febrero de 2021, cuya copia se adjunta al presente, el Concesionario en el mes de enero de 2021 efectuó, entre otras actividades, el Mantenimiento Rutinario, en cumplimiento a sus obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, actividad que se realiza a lo largo de toda la vía concesionada”.*
53. Asimismo, en relación con la consulta b) formulada por la Secretaría Técnica del Tribunal, la GSF señaló lo siguiente:
- “Para la ejecución de los trabajos de mantenimiento el Concesionario cuenta con protocolos de seguridad para cada actividad que ejecute. El cual se encuentra detallado en el Plan Anual Referencial de Conservación del Corredor Vial Interoceánico Sur, Perú – Brasil, Tramo 1: San Juan de Marcona – Urcos para el período diciembre 2020 a noviembre 2021, presentado con Carta N° INFR-SURV-2021-0166, de fecha 12 de marzo de 2021, cuya copia se adjunta, el mismo que fue aprobado por el Regulador mediante Oficio N° 02629-2021-GSF-OSITRÁN. De acuerdo a lo anterior, debemos indicar que el Concesionario durante la ejecución de trabajos de mantenimiento dispone de la señalización correspondiente”.*
54. Conforme es posible apreciar, la GSF señaló que, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, en el mes de enero de 2021, SURVIAL efectuó el mantenimiento rutinario, actividad que se realizó a lo largo de toda la vía concesionada, y que durante la ejecución de dichos trabajos de mantenimiento se dispuso de la señalización correspondiente.
55. Asimismo, de la revisión del Informe N° 00869-2021-JCRV-GSF-OSITRÁN, se aprecia que el supervisor in situ que lo suscribió, dejó constancia de que, durante el mes de enero de

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

2021, SURVIAL realizó el mantenimiento rutinario de la vía, comprendiendo las actividades referidas a los diferentes elementos viales (calzada, berma, badenes, drenaje, señalización horizontal y vertical, elementos de encarrilamiento y defensa, entre otros), y que dichas actividades se desarrollaron sin mayor contratiempo.

56. En relación con la consulta c) formulada por la Secretaría Técnica del Tribunal, la GSF señaló lo siguiente:

"Al respecto, se adjunta el Informe Mensual correspondiente al mes de Enero de 2021, presentado por el Concesionario mediante Carta N° INFR-SURV-2021-0095, de fecha 05 de febrero de 2021, el cual contiene la información solicitada".

57. En ese sentido, de la revisión del Informe Mensual de Operación y Mantenimiento de la Vía Concesionada, se aprecia que obran los reportes de los accidentes de tránsito ocurridos en el mes de enero de 2021. No obstante, se advierte que el accidente sufrido por el señor [REDACTED] no se encuentra registrado.
58. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que no se encuentra acreditado que el accidente sufrido por el señor [REDACTED] y los daños a su vehículo hayan ocurrido debido a la presencia de arena sobre la vía.
59. Consecuentemente, corresponde confirmar la Resolución Gerencial N° 003-2021 que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹⁰ y 61¹¹ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Resolución Gerencial N° 003-2021 expedida por SURVIAL S.A. mediante la cual declaró INFUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en la medida que no se ha acreditado que el accidente vehicular del usuario se produjo como consecuencia de deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a SURVIAL S.A. la presente resolución.

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

¹¹ Reglamento de Reclamos del 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 50-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00161-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024051359

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>