



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC notificada el 13 junio de 2022, TREN URBANO declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señora [REDACTED], señalando lo siguiente:
 - i.- Luego de realizada las investigaciones de los hechos materia de reclamo, se verificó que la señora [REDACTED] y su menor hijo estaban realizando la fila para el acceso preferencial a efecto de ingresar a la estación, ocurriendo que, de manera posterior a su ingreso, la agente de estación se acercó para indicarle que debía pagar el pasaje del menor, a lo que usuaria señaló que ya había pagado. Posteriormente, el supervisor de estación validó que los pagos fueron correctamente realizados.
 - ii.- De la revisión de sus cámaras de seguridad no se evidencia un trato inapropiado por parte de la agente de estación hacia la usuaria; motivo por el cual el proceder de su personal fue correcto y acorde con sus procedimientos y normas de uso.
3. Con fecha 05 de julio de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- En la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC se consignan hechos que no ocurrieron, pues no hizo fila para ingresar, toda vez que no había cola; así como su acceso no fue por la puerta preferencial. La agente de la estación no se acercó a ella, sino que uso el megáfono, pues esta se encontraba en el acceso preferencial.
 - ii.- Su incomodidad fue consecuencia de que la agente de estación utilizara el megáfono para hablar, dejándola en vergüenza frente a las otras personas que se encuentran presentes en la estación, así como por la pérdida de tiempo, pues se hizo un alboroto, acercándose la policía y el supervisor de la estación.
 - iii.- Adicionalmente, ya habiéndose constatado que su menor hijo sí había pagado su pasaje, al momento de solicitar el libro de reclamaciones, la agente de la estación que se encontraba presente, nuevamente dice que el niño debe pagar su pasaje; lo que resulta un comportamiento de una persona sin educación y valores.
4. El 26 de julio de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el presente expediente, señalando que al no haber la señora [REDACTED] cumplido con presentar nueva prueba acompañando su recurso de reconsideración, corresponde en virtud del principio de informalismo reconocido en el Ley del Procedimiento Administrativo General, reconducirlo para que sea tramitado como recurso de apelación. Asimismo, reiteran los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento.
5. El 13 de febrero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 13 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre la alegación de la usuaria referida a que personal de la Entidad Prestadora le habría brindado un mal trato al ingreso de la estación Santa Rosa, toda vez que se le indicó que su menor hijo no había pagado su pasaje; no obstante, efectuada la constatación por parte TREN URBANO, se verificó que el pasaje del menor si había sido pagado, situación que constituye un supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹, (en adelante, el 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 (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); de manera que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con 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 las decisiones de TREN URBANO respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED], el 13 de junio de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "El mensaje se entregó a los siguiente destinatarios": [REDACTED]@hotmail.com"; correo

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 TREN URBANO FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...).

³ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley.

⁴ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

⁵ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.

- ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 05 de julio de 2022.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 05 de julio de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, conforme se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
 12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre la normativa aplicable

13. El artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
15. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹; se advierte que en el presente caso de la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

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 Código del Consumidor

Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

⁸ Ley N° 29158

Artículo 32.- Organismos Reguladores Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.

⁹ Código del Consumidor



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

16. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y TREN URBANO, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

17. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa¹⁰. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato¹¹.
18. Asimismo, el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRÁN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

19. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece lo siguiente:

Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.-Consumidores o usuarios Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

¹⁰ **Contrato de Concesión**

**Sección VIII: Explotación de la Concesión
Derechos y Deberes del CONCESIONARIO**

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (...).

¹¹ **Reglamento de Usuarios**

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

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.

(...).

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

a) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

20. Como se puede apreciar, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
21. Asimismo, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público de OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios) establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"REGLAMENTO DE USUARIOS

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

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 OSITRAN.

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso TREN URBANO, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público.

Sobre los hechos materia de reclamo

23. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifiesta que habría recibido un mal trato por parte del personal de TREN URBANO al ingreso de la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima, toda vez que se le indicó que su menor hijo no había pagado su pasaje; no obstante, efectuada la constatación por parte del personal de la Entidad Prestadora, se verificó que el pasaje del menor sí había sido pagado.
24. La usuaria agregó en su apelación que su incomodidad fue consecuencia de que la agente de estación utilizara el megáfono para hablar, dejándola en vergüenza frente a las otras personas que se encontraban presentes en la estación, así como por la pérdida de tiempo, pues se hizo un alboroto, acercándose la policía y el supervisor de la estación.
25. Por su parte, TREN URBANO manifestó que luego de las investigaciones realizadas verificó que de manera posterior a al ingreso de la señora [REDACTED] y su hijo a la estación Santa Rosa, la agente de estación se acercó para indicarle que debía pagar el pasaje del menor, a lo que usuaria señaló que ya había pagado; ocurriendo que posteriormente, el supervisor de estación validó que los pagos fueron correctamente realizados.

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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

26. Asimismo, la Entidad Prestadora alegó que de la revisión de sus cámaras de seguridad no se evidencia un trato inapropiado por parte de la agente de estación hacia la usuaria; motivo por el cual el proceder de su personal fue correcto y acorde con sus procedimientos y normas de uso.
27. Sobre el particular, se advierte que ambas partes coinciden en señalar que la señora [REDACTED] cumplió con pagar su pasaje y el de su hijo para ingresar a la estación Santa Rosa, por lo que la intervención por parte del personal de la estación a la usuaria respecto de que su hijo no habría pagado su pasaje se trató de una equivocación.
28. Cabe recordar, conforme fue señalado precedentemente, que el contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, establece que TREN URBANO tiene el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público.
29. Siendo así, la idoneidad no puede ser medida exclusivamente sobre los servicios adquiridos por los usuarios, sino que también comprende aquellas condiciones que se ofrecen conjuntamente con la prestación principal, motivo por el cual las condiciones como la seguridad y tranquilidad, la buena atención brindada, entre otras, son básicas e inherentes a la prestación del servicio.
30. En atención a ello, TREN URBANO puede adoptar diversas medidas de seguridad con la finalidad de resguardar su propio patrimonio, así como el de otros usuarios, para que estos puedan disfrutar de la prestación del servicio.
31. En esa línea, corresponde a los usuarios mantener la calma y brindar las facilidades necesarias al personal de vigilancia, en caso éstos soliciten apoyo en la verificación del pago del servicio al ingreso de las estaciones.
32. No obstante, es importante tener presente que los mecanismos que la Entidad Prestadora emplee para la vigilancia, seguridad y control de las estaciones, deben ejecutarse también dentro de parámetros de idoneidad, no pudiendo afectar injustificadamente la tranquilidad de los usuarios o vulnerar su dignidad.
33. En esa línea, el literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, señala lo siguiente:

“Artículo 7.- Derecho de los Usuarios

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

(...)

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. Las Entidades Prestadoras deberán de abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.”

[El subrayado es nuestro]

34. En ese sentido, en el presente caso, corresponde verificar si se realizó un empleo adecuado de los mecanismos de seguridad con los que la Entidad Prestadora cuenta para el control del pago del pasaje de la usuaria.
35. De la revisión la grabación de los vídeos de la cámara de la Estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima, se aprecia que el día 23 de mayo de 2022, la señora [REDACTED] y su menor hijo ingresaron por los torniquetes de uso general de la estación, tal como se aprecia a continuación:

Imagen 1: Usuaria y menor hijo entrando por uno de los torniquetes de la estación Santa Rosa



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN



Fuente: Imagen extraída del video de vigilancia de la estación Santa Rosa, el cual consta en el expediente administrativo.

36. En ese momento, la agente de estación que se encontraba en el ingreso del área preferencial, con el megáfono a la altura del rostro realiza una señal de alto con su mano, verificándose que la usuaria se detiene, ocurriendo que otros usuarios voltean a observar lo ocurrido, lo que se visualiza a continuación:

Imagen 2: Agente de la estación interviniendo a la usuaria luego de su ingreso a la estación Santa Rosa



Fuente: Imagen extraída del video de vigilancia de la estación Santa Rosa, el cual consta en el expediente administrativo.

37. Finalmente se advierte que la señora [REDACTED] y su menor hijo se acercan a la agente de estación.
38. Del análisis del video de cámara de vigilancia, se desprende que la agente de la estación utilizó el megáfono con el que contaba para detener a la señora [REDACTED], lo que ocasionó incluso que otros usuarios volteen a observar lo que estaba ocurriendo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

39. Adicionalmente, obra como parte de los medios probatorios en el expediente, el informe de cámaras elaborado por TREN URBANO, en el cual consta la siguiente información:

INFORME DE CAMARAS:

(...)

FECHA: 23/05/2022

(...)

08.37 pasajera marca ingreso de menor, menor va accediendo a servicio, AE de espalda apoyando en regulación preferencial.

08.37 pasajera realiza la segunda marcación e ingresa a servicio, pasajera ingresa pegada a menor.

08.37 AE se voltea y visualiza a pasajera acceder, usa megáfono aparentemente le indica algo a pasajera

08.37 AE se va acercando a pasajera usando megáfono y señalando torniquete. Pasajera se acerca y dialogan aparentemente le reclama algo a AE

(...)

40. Conforme se advierte del informe de cámaras elaborado por la Entidad Prestadora, la agente de la estación utiliza el megáfono con el que contaba para detener a la pasajera y realizar el control del pago de su pasaje.
41. A criterio de este Colegiado, pese a que se pretende realizar el control del pago de su pasaje, el uso del megáfono por parte de la agente de seguridad de TREN URBANO resultó inadecuado, pues afectaba la tranquilidad de la usuaria y su menor hijo; máxime si resultaba posible que la agente de seguridad se acercara a esta para realizar el control respectivo, sin exponer la situación ante otros usuarios.
42. En consecuencia, en la medida que el mecanismo de seguridad empleado por TREN URBANO no resultó la idónea, afectando la tranquilidad de la señora [REDACTED] y su hijo, exponiendo innecesariamente un hecho que no era de urgencia o crítico, evidencia que no resulta un servicio de calidad, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC.
43. Finalmente, corresponde ORDENAR a TREN URBANO, INSTRUIR al personal que tiene como función supervisar la entrada de los usuarios de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de que realicen el control del pago del pasaje con cortesía y diligencia, garantizando condiciones de atención y trato digno, es decir, conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios. Para tal efecto, TREN URBANO deberá informar a la Secretaría Técnica de este Tribunal en un plazo de sesenta (60) días calendario, las acciones desarrolladas en cumplimiento de lo ordenado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹²,

¹² Reglamento de Reclamos de 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.

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° 072-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00064-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al haberse verificado que utilizó el mecanismo de seguridad con el que contaba para el control del pago de pasajes de manera injustificada.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, a partir de notificada la presente resolución, instruya al personal que tiene como función supervisar la entrada de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de que realicen el control del pago del pasaje con cortesía y diligencia, garantizando condiciones de atención y trato digno, es decir, conforme a lo dispuesto en el literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público de OSITRÁN. Para tal efecto, la Entidad Prestadora deberá informar a la Secretaría Técnica de este Tribunal en un plazo de sesenta (60) días calendario, las acciones desarrolladas en cumplimiento de lo ordenado.

TERCERO.- REMITIR la presente resolución a la Gerencia de Atención al Usuario y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN para conocimiento y fines.

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

QUINTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEXTO.- 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: 2024024497

*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>