



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00114-2024-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 84-2021-TSC-OSITRAN  
APELANTE : [REDACTED]  
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC

**RESOLUCIÓN N° 00114-2024-TSC-OSITRAN**

Lima, 21 de marzo de 2024

**SUMILLA:** No habiéndose acreditado que el usuario haya recibido un trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la LR-GAM-004-000280-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO)<sup>1</sup>.

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

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES:**

1. El 30 de abril de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de TREN URBANO, manifestando que personal de la estación Gamarra de la Línea 1 de Metro de Lima, se habría dirigido a él de manera inapropiada cuando se encontraba en los torniquetes para ingresar a la estación, razón por la cual solicita se instruya al personal para evitar faltas de respeto.
2. Mediante Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC, notificada el 08 de mayo de 2021, TREN URBANO dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED], declarándolo infundado, de acuerdo a los siguientes argumentos:
  - i. El personal actúa rigiéndose bajo procedimientos establecidos y las nuevas normas de convivencia social dictadas por las autoridades competentes, razón por la cual desde el

<sup>1</sup> Antes GYM FERROVIAS S.A.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 550-9330  
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00114-2024-TSC-OSITRAN

26.04.21 se ha añadido la utilización de la doble mascarilla como protección adicional, siendo una disposición obligatoria para los usuarios utilizar los mencionados implementos durante el uso del servicio de transporte. Ello ha sido comunicado oportunamente a los pasajeros a través de la página web, aplicativo móvil, audios de difusión sonora y redes sociales, en las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

- ii. TREN URBANO cumple con realizar capacitaciones constantes a los Agentes, Orientadores y Supervisores de Estación a fin de brindar un buen trato al pasajero y una adecuada orientación de acuerdo con los procedimientos establecidos y cumplimiento de las normas de uso del sistema.
  - iii. Se realizó la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad, tomando conocimiento de que el usuario intentó ingresar sin el uso de la doble mascarilla, motivo por el cual el personal procedió a indicarle la necesidad del uso de estas, sin verificarse que el Agente de Estación haya actuado de manera inapropiada.
3. El 09 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC, señalando lo siguiente:
  - i. Se encuentra disconforme con lo resuelto por la Entidad Prestadora pues recibió un trato inadecuado por parte del personal de la estación debido a los calificativos que utilizaron al dirigirse a él.
  - ii. Asimismo, señala que intentó sujetar al agente debido a que los calificativos con que se dirigieron hacia su persona fueron irrespetuosos, razón por la cual reitera la capacitación para el personal de Línea 1 respecto al trato al cliente.
4. El 28 de mayo de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la en la Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC, y añadiendo lo siguiente:
  - i. En las imágenes de las cámaras de seguridad no se visualizó que el Agente de Estación haya proliferado palabras inadecuadas o hubiera maltratado al usuario, por el contrario, las imágenes muestran que cuando el usuario solicitó la asistencia de otro agente, se le atendió, y en el momento en el cual le solicitó el Libro de Reclamaciones, éste le fue entregado.
  - ii. El hecho de que el apelante haya intentado ingresar al servicio sin portar la doble mascarilla obligatoria, no sólo incumple las medidas sanitarias impuestas por el Gobierno, sino también su obligación como usuario al momento de utilizar el servicio de la Línea 1, en atención a lo dispuesto en el inciso b) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, en el cual se señala como obligación de los usuarios la conducta debida, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para el uso de la infraestructura.
  - iii. Ha quedado establecido que no existe prueba fehaciente que acredite el reclamo del señor [REDACTED]
5. El 11 de marzo de 2024, TREN URBANO presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9230  
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00114-2024-TSC-OSITRAN

## 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 Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. En el presente caso, el reclamo se encuentra referido a la alegación del usuario de que personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado a su ingreso a la estación de la Línea 1 del Metro de Lima, supuesto de reclamo por calidad en el servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>2</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, referido a la calidad del servicio); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos

<sup>2</sup> **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 el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

<sup>4</sup> **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 FERROVIAS 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 FERROVIAS S.A. 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".

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - 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° 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00114-2024-TSC-OSITRAN

del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- La Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 08 de mayo de 2021.
  - El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de mayo de 2021.
  - El señor [REDACTED] apeló con fecha 09 de mayo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como 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<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
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

12. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó en su reclamo haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO al encontrarse en los torniquetes para su ingreso a la Estación Gamarra, razón por la cual solicitó que la entidad prestadora capacite a su personal con la finalidad de evitar faltas de respeto. En la apelación añadió que tocó por la espalda al agente debido a que utilizó calificativos irrespetuosos para dirigirse a su persona.
13. Por su parte, TREN URBANO señaló que su agente de estación se encontraba actuando bajo los procedimientos establecidos y las nuevas normas de convivencia social dictadas por las autoridades competentes, como es el verificar el uso obligatorio de doble mascarilla para el ingreso de los pasajeros a las estaciones de la Línea 1, precisando que su personal ha sido capacitado para brindar un buen trato al pasajero. Agregó que el usuario no había acreditado el mal trato que presuntamente recibió pues de las cámaras de vigilancia no se verificaba dicha alegación.
14. Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

<sup>6</sup> 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 562-9320  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00114-2024-TSC-OSITRAN

#### **"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-"**

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN*

(...)

#### **Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

*Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)*

*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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)"*

[El subrayado es nuestro]

15. Con relación al servicio brindado por parte del personal de TREN URBANO, uno de los derechos de los usuarios, reconocido en el Reglamento de Usuarios, es el derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia; y que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, conforme ha sido recogido en el literal e) de su artículo 7<sup>7</sup>.
16. Consecuentemente, TREN URBANO se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando estos hagan uso de la infraestructura de transporte público que administra.
17. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por el trabajador aludido por el señor [REDACTED] en el cual se indica lo siguiente:

#### **"INFORME DE PERSONAL**

(...)

De [REDACTED]

Asunto : Pasajero coloca reclamo por supuesta agresión

Fecha : Viernes 30 de abril de 2021

7

#### **Reglamento de Usuarios**

##### **"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario**

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

(...)

*e) A la Atención adecuada*

*Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 502-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00114-2024-TSC-OSITRAN

Aproximadamente a las 13:45, pasajero al momento de ingresar me percató que no tenía colocado las 2 mascarillas que debería de tener, me acercó a su persona y le digo con educación y respeto y que se coloque la otra mascarilla, el señor me indica que lo tiene en su bolsillo y después se lo coloca, yo me acerco y le vuelvo a insistir que se coloque la mascarilla hasta 2 oportunidades más. Eh ahí que el pasajero saca su mascarilla de su bolsillo y se lo coloca, al momento de ingresar por el torniquete el señor me amenaza y me falta el respeto y yo le indico que proceda a ingresar, sin ningún tipo insulto ni un movimiento físico que indique una falta de respeto. Al momento de retirarme, el mismo me da un golpe no tan fuerte en la espalda y cuando yo siento le pregunto, porque hizo esa acción y el señor indica que yo le insultado, que en todo caso no fue cierto, y que le falte el respeto. Llega otra compañera y el señor le solicita el libro de reclamaciones. Mi compañera le saluda y le vuelve a preguntar en que le ayudaría y el señor vuelve a recalcar que yo le insultado y solicita el libro de reclamaciones. El pasajero llena y firma REC N.0000280

18. En el referido documento, el trabajador de TREN URBANO señaló que solicito al señor [REDACTED] hasta en dos oportunidades que se coloque la mascarilla adicional, lo cual realizó, sin embargo, al momento de ingresar por el torniquete, el usuario le faltó el respeto, llegando incluso a darle un golpe leve en la espalda.
19. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones<sup>8</sup>.
20. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara fehacientemente que el personal de TREN URBANO se dirigió a él de manera irrespetuosa, esto es, de manera inadecuada; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que el señor [REDACTED] haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
21. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Gamarra, en el cual se observa al trabajador de TREN URBANO y al señor [REDACTED] en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
22. En dichas imágenes se visualiza que el trabajador de TREN URBANO y el señor [REDACTED] interactúan verbal y gestualmente. Asimismo, se visualiza al señor [REDACTED] colocarse su mascarilla antes de ingresar por el torniquete, para luego continuar interactuando con el trabajador y tocarlo por la espalda cuando estaba por retirarse, ante la presencia de otros usuarios que se encontraban ingresando a la estación.
23. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se verifica que el actuar del trabajador de TREN URBANO se encuentra más acorde al ejercicio de una función que implica la atención y orientación al público.
24. Por lo antes señalado, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que el señor [REDACTED] haya presentado algún medio probatorio que acredite que efectivamente recibió

<sup>8</sup> TUO de la LPAG

*"Artículo 173.- Carga de la prueba  
(...)*

*173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 550-9330  
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 84-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00314-2024-TSC-OSITRAN

un trato inadecuado por parte del personal de la entidad prestadora, conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.

25. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>9</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-GAM-004-000280-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], referido al alegado trato inadecuado que habría recibido por parte del personal de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

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

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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  
OSITRAN**

NT 2024037048

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>*

<sup>9</sup> **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 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)