



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SAGIO
Jose Carlos FAU
20420246645 hard
Módulo: Firms Digital
Fecha: 15/02/2024
18:01:12 -0500

EXPEDIENTE : 101-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 13 de febrero de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora brindó un trato inadecuado al usuario; corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales 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 vocales 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 19 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- En circunstancias en que se encontraba formando fila para ingresar a la estación Pirámide del Sol de la Línea 1 del Metro de Lima, una trabajadora de TREN URBANO se dirigió hacia él y otros usuarios de manera inapropiada, levantando la voz y despectivamente.
 - ii.- Al solicitar el Libro de Reclamaciones y los datos personales de dicha trabajadora, esta continuó mostrando una actitud grosera, y aun cuando el supervisor de la estación se encontraba presente, no desplegó acción correctiva alguna.
 - iii.- Solicitó una sanción para la referida trabajadora y que TREN URBANO mejore los procesos de selección de su personal.
2. Mediante Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC, notificada el 21 de mayo de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo del señor [REDACTED], de acuerdo con los siguientes argumentos:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Habiendo realizado la investigación de los hechos expuestos por el reclamante, se pudo determinar que su personal se encontraba realizando la contabilización de la cantidad de pasajeros que podían ingresar a la estación en función de la cuota permitida debido a la coyuntura por el Covid 19.
 - ii.- Su personal informó oportunamente a los pasajeros que temporalmente no pudieron ingresar a la estación, que ello se debió a que se había alcanzado la cuota máxima del aforo permitido dentro de la estación, motivo por el cual el trato brindado por su personal al reclamante no fue inapropiado.
 3. El 21 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- No incumplió las reglas para el ingreso a las estaciones de la Línea 1. El trato brindado por la trabajadora de TREN URBANO fue inapropiado, y pese a que el supervisor de la estación Pirámide del Sol se encontraba presente, no desplegó acción correctiva alguna.
 - ii.- Corresponde se aplique una sanción a dicha trabajadora de TREN URBANO.
 4. El 21 de junio de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:
 - i.- En el presente caso no existe evidencia alguna que demuestre que su personal haya brindado un trato inadecuado o haya maltratado al reclamante. Por el contrario, cuando el señor [REDACTED] solicitó la presencia del supervisor, este lo atendió, cumpliendo con entregar el Libro de Reclamaciones.
 - ii.- Se debe tener en cuenta que, como consecuencia de la pandemia por el Covid 19, el control del aforo para el ingreso al sistema es una tarea que se ejecuta diariamente, y si bien muchas veces ello no es comprendido por los usuarios, debe realizarse para garantizar el cumplimiento de las medidas sanitarias impuestas por el Gobierno, las mismas que son constantemente revisadas por el Concedente y por el regulador.
 - iii.- Diariamente los agentes de estación deben lidiar con las dificultades de exigir a los usuarios el uso de doble mascarilla, protector facial y el distanciamiento social. En ese contexto, el control de las colas para el acceso al sistema muchas veces solo es posible utilizando un tono de voz más alto de lo normal, siendo necesario inclusive, a veces, el uso de megáfonos.
 5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 1 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-PIR-004-000093-2021-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-PIR-004-000093-2021-SAC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRÁN

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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que personal de la estación Pirámide del Sol de la Línea 1 del Metro de Lima se dirigió hacia él y otros usuarios de manera inapropiada, levantando la voz y despectivamente; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad en el servicio en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, 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.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:
(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.- (...) Los reclamos que versen sobre:
(...)

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

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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 GYM 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 GYM 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".

⁵ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRANSPORTE URBANO DE USO PÚBLICO
INVESTIGACIÓN Y MONITOREO
EVALUACIÓN DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- La Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 21 de mayo de 2021.
- ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 14 de junio de 2021.
- iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 31 de mayo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre el presunto inadecuado servicio brindado al señor [REDACTED]

13. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que, en circunstancias en que se encontraba formando fila a fin de ingresar a la estación Pirámide del Sol de la Línea 1 del Metro de Lima, personal de TREN URBANO se dirigió hacia él y otros usuarios de manera inapropiada, levantando la voz y despectivamente. Añadió que el supervisor de dicha estación no desplegó acción correctiva alguna pese a encontrarse presente.
14. TREN URBANO señaló que su personal se encontraba realizando la contabilización de la cantidad de pasajeros que podían ingresar a la estación en función de la cuota permitida debido a la coyuntura por el Covid 19. Añadió que su personal informó oportunamente a los pasajeros que temporalmente no pudieron ingresar a la estación, que ello se debió a que se había alcanzado la cuota máxima del aforo permitido dentro de la estación y que el trato brindado al reclamante no fue inapropiado.
15. Al respecto, los artículos 7 y 11 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, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios 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:

"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

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-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.

“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.

[El subrayado es nuestro]

16. Asimismo, el literal e) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen siempre y en toda circunstancia derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, debiendo abstenerse de desplegar conductas inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias, conforme se aprecia a continuación:

“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”.

17. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado “Informe de Personal”, suscrito por la trabajadora aludida por el señor [REDACTED], en el cual se indica lo siguiente:

“INFORME DE PERSONAL

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRÁN

DESCARGO DE AE: [REDACTED]

Siendo las 10:16 aproximadamente, mientras me encontraba regulando en torniquetes, hice ingreso de 25 pasajeros (siendo en ese momento mi cuota actual); luego pedi que espere al siguiente tren a un pasajero adulto vestido con una casaca negra y pantalón jean. Momento después cuando ya me encontraba dentro de la estación (zona torniquetes), cerca al pase preferencial, visualizo a un pasajero con polera blanca ubicarse delante del señor con casaca negra al que le había pedido esperar. Entonces el señor de polera blanca empezó a gritarme muy alterado el por qué yo le había alzado la voz, cuando en ningún momento tuve interacción con él, al estar regulando, ya que no lo visualicé hasta el momento en que se colocó primero en la cola. Traté de comunicarme con él para entender por qué me estaba reclamando tan exaltado, pero el pasajero continuaba gritando, siendo muy prepotente al dirigirse a mi persona con insultos. Mientras continuaba gritando, amenaza con entrar a hablar con el supervisor para poner su reclamo. En ese instante del griterío llegó el supervisor [REDACTED] quien se acercó a mi persona para solicitar información del porqué el pasajero estaba tan exaltado. Una vez dentro del sistema, pasajero se acerca a conversar con el supervisor presente: Dante Carmona.

(...)"

18. En el referido documento, la trabajadora de TREN URBANO señaló que al momento de indicar a un grupo de usuarios que debían esperar para su ingreso a la estación, uno de los usuarios, el señor [REDACTED], se habría dirigido a ella gritándole de manera alterada, reclamando por supuestamente haberle alzado la voz.
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 alegaciones⁷.
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 levantando la voz y despectivamente, 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 Pirámide del Sol, en el cual se observa a la trabajadora 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 la trabajadora de TREN URBANO y el señor [REDACTED] se encuentran a varios metros de distancia el uno del otro, pero que interactúan verbal y gestualmente, ante la presencia de otros usuarios que se encuentran formando fila para acceder a la estación.
23. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de lo antes descrito se verifica que el actuar de la trabajadora de TREN URBANO pudo estar más acorde al ejercicio de una función que implica atención al público.
24. Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde exhortar a TREN URBANO a que instruya a su personal, a fin de que la interacción que establezca con los usuarios del servicio se realice con una disposición y actitud correctas, acorde con la función de atención al público.

⁷ **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00052-2024-TSC-OSITRÁN

25. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-PIR-004-000093-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse acreditado que el personal de la Entidad Prestadora hubiera brindado al usuario un trato inadecuado.

SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a que instruya a su personal, a fin de que la interacción que establezca con los usuarios del servicio se realice con una disposición y actitud correctas, acorde con la función de atención al público.

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

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

QUINTO.- 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: 2024020042

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>

⁸ **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".

⁹ **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".