



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

ORGANISMO SUPERINTENDENTE DE
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTES
DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420240845 hard
Móvil: Firma Digital
Fecha: 30/04/2024
13:34:27 -0500

EXPEDIENTE : 108-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/
R-WEB-056407-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril 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-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-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 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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 20 y 26 de agosto de 2022, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que, encontrándose junto a su esposa y su hijo en la estación San Carlos, la señorita [REDACTED] y [REDACTED], ambos agentes de dicha estación, les brindaron un trato inadecuado, al haberlos acusado de no haber marcado el ingreso de su esposa, amenazándolos con la presencia de un efectivo policial.
2. Mediante Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC, notificada el 12 de setiembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], manifestando lo siguiente:

- i.- TREN URBANO cumple con difundir a través de sus canales de atención, banners, difusión sonora instaladas en las 26 estaciones y coches, el siguiente mensaje:

"En la LÍNEA1 todos los menores de 6 años viajan GRATIS. Para acceder a este beneficio de exoneración de pago, es condición que, a simple solicitud de nuestros colaboradores en las estaciones, los adultos que viajan con los menores beneficiados presenten el documento de identidad vigente del menor que le permita certificar su edad."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

ii.- Realizada las investigaciones de los hechos expuestos por el señor [REDACTED] se ha verificado que, ante el ingreso de la esposa del usuario junto a su menor hijo sin realizar el pago del pasaje del menor, su agente de estación informó el beneficio de exoneración de pago de menores de 6 años. En atención a ello, el actuar de su agente de estación fue acorde con los procedimientos y normas de uso del sistema de Línea 1 del Metro de Lima, no habiéndose evidenciado ningún trato inapropiado por parte de su personal.

3. Con fecha 27 de mayo de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo.

4. El 17 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC.

5. El 17 de noviembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó ante el TSC alegatos adicionales, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y recurso de apelación, y añadió lo siguiente:

i.- Las imágenes del video de las cámaras de seguridad de la estación San Carlos, entre las 11:50 horas y las 12:15 horas del 20 de agosto de 2022, demuestran el maltrato que les había brindado los trabajadores de Línea 1 del Metro de Lima.

ii.- TREN URBANO no cumple con informar la exigencia de presentar el DNI de los menores de 6 años, brindando a los pasajeros una atención carente de calidad.

6. El 10 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

7. El 15 de abril de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC, y agregando que el señor OCARES no ha presentado medios probatorios que acrediten el trato inadecuado.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC, emitida por el TREN URBANO.

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

9. El presente reclamo versa sobre el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido al presunto maltrato verbal que habrían sufrido junto a su esposa y su menor hijo por parte de los agentes de la estación San Carlos, al haberlos retenido, acusándolos con amenazas y gritos que su esposa no había marcado su ingreso, y requiriéndoles su tarjeta para verificar la marcación de sus ingresos; situación que se configura como un supuesto de reclamo por



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio Subordinado de
Infraestructura de Transportes y
Urbanización

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

falta de calidad del servicio, contenido 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 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.

10. 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 a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de setiembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 3 de octubre de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 27 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. 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

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 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
El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

13. 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

14. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que, habiendo marcado su ingreso y el de su esposa e hijo, recibieron de parte del personal de control de ingreso de la estación San Carlos un trato inadecuado, imputándole el no haber marcado el ingreso de su esposa y requiriéndoles su tarjeta con gritos para verificar la marcación de sus ingresos.
15. TREN URBANO señaló que no se encontraba acreditado que su personal hubiera brindado un trato inadecuado al señor [REDACTED] ni a su esposa, quién se encontraba con menor hijo, y que habiendo verificado que la esposa del usuario ingresó sin marcar el ingreso del menor, su personal procedió a informarles el beneficio de la exoneración de pago de menores de 6 años, es decir, que actuó de acuerdo con los procedimientos y normas de uso del sistema de Línea 1.
16. 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

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]

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° 108-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

17. 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, y 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:

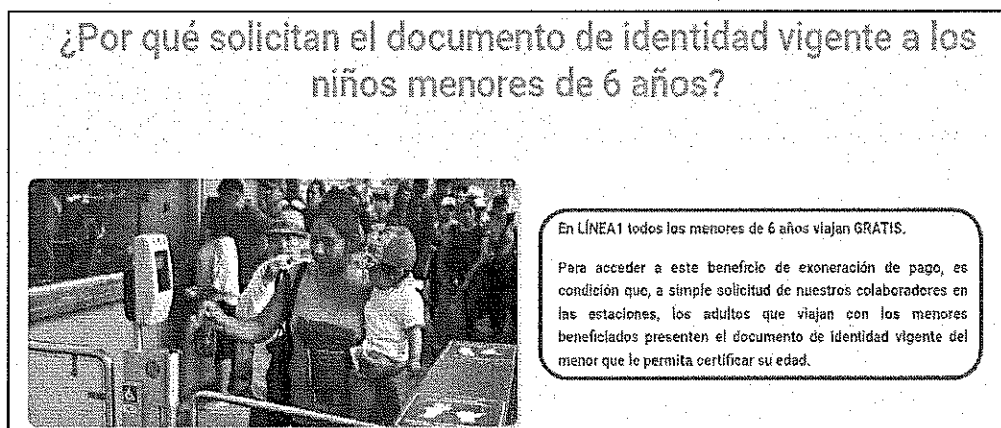
(...)

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".

18. Consecuentemente, TREN URBANO se encuentra obligado a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando estos utilicen la infraestructura de transporte de uso público que administra.
19. En lo que refiere al beneficio de exoneración de pago de menores de 6 años, en su página web de la Entidad Prestadora, se aprecia que TREN URBANO⁷ cumple con informar a sus usuarios que tienen derecho al beneficio de exoneración de pago los menores de 6 años, para lo cual es condición, que simple solicitud de los agentes de estación, los adultos que viajan con niños menores presenten el documento de identidad vigente del menor que permita certificar su edad, tal como se muestra a continuación:

Imagen 1: Información publicitada en la página web de TREN URBANO



*Fuente: información obtenida de la página web de TREN URBANO, disponible en <https://www.lineauno.pe/preguntas/por-que-solicitan-el-documento-de-identidad-vigente-a-los-ninos-menores-de-6-anos/>

⁷ Información disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/preguntas/por-que-solicitan-el-documento-de-identidad-vigente-a-los-ninos-menores-de-6-anos/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TREN URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

20. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por la trabajadora de la estación San Carlos que atendió al señor [REDACTED]. En este documento dicha trabajadora señaló lo siguiente:

"Siendo las 12:05 pm aprox. mientras me encontraba saliendo de boletería a realizar apoyo en el control de ingreso en torniquetes, me percato la presencia de dos adultos y un menor, justo en ese momento hace el ingreso la pasajera con su menor por el Sharon, por el cual me acerco a consultar si es que habían realizado la marcación de la tarjeta haciendo el ingreso uno por uno y a la vez consultando la edad del menor, el pasajero comienza a alzar la voz y diciéndole a su acompañante que no haga caso a las consultas que realicé. En ese momento se acerca el boxer Wilmer Villacorta, ya que el pasajero tenía reacciones agresivas, cabe recalcar que en ningún momento se retuvo a los pasajeros, ni se les mencionó ninguna comunicación amenazadora. Se le vuelve a realizar la consulta sobre la marcación de la tarjeta y la edad del menor, se le informa de manera educada que a partir de los 6 años los menores pagan su pasaje y se le pide por favor la tarjeta para verificar sus marcaciones. En todo momento se negaron en brindar la información.

[El subrayado es nuestro]

21. Conforme es posible apreciar, la trabajadora que atendió al señor [REDACTED] y su esposa, quién se encontraba con su menor hijo, señaló que, habiendo verificado que la esposa del señor [REDACTED] había ingresado junto a su hijo por el torniquete, se dirigió donde la señora para consultarle si había utilizado su tarjeta para marcar su ingreso y la de su menor hijo, así como para consultarle la edad del menor, ante lo cual los pasajeros se habían negado a brindar dicha información. En atención a ello, les reiteró el requerimiento de información, pidiéndoles la tarjeta para verificar las marcaciones registradas e indicándoles que a partir de los 6 años en adelante los menores pagarían su pasaje.
22. Teniendo en cuenta lo expuesto, se desprende que, al momento de la ocurrencia de los hechos, el control de ingreso de la esposa e hijo del usuario que realizó la trabajadora de TREN URBANO, referida a la consulta de edad del menor a fin de determinar si debía realizarse la marcación de su ingreso, se encontraba acorde al procedimiento y normas de uso del sistema de Línea 1 del Metro de Lima.
23. Ahora bien, en cuanto al trato inadecuado alegado por el señor [REDACTED], 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 alegaciones⁸.
24. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara que el personal de la estación San Carlos de la Línea 1 les brindó un trato inadecuado; sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia que haya acreditado ello.
25. Se aprecia que en el expediente obra un video captado por las cámaras de la estación San Carlos, en el cual se observa al señor [REDACTED] junto a su esposa e hijo, en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo. En dichas imágenes se visualiza que el personal de TREN URBANO, el señor [REDACTED] y su esposa interactúan verbal y gestualmente. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, se visualiza

⁸ 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° 108-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00154-2024-TSC-OSITRÁN

que el actuar del personal de TREN URBANO se encuentra acorde al ejercicio de una función que implicaría la atención y orientación al público.

26. En atención a lo expuesto, y en la medida que no se encuentra acreditado el trato inadecuado alegado por el señor [REDACTED] durante el control de ingreso de su esposa junto a su menor hijo en la estación San Carlos de la Línea 1 del Metro de Lima; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/R-WEB-056407-2022-SAC que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁹ y 61¹⁰ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000085-2022-SAC/ R-WEB-056407-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que no se encuentra acreditado el trato inadecuado alegado por el usuario durante el control de ingreso de su esposa y menor hijo en la estación San Carlos de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

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

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: 2024050984

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>

⁹ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"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".

¹⁰ **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".