



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 162-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00144-2024-TSC-OSITRÁN

actuación del agente fue correcta y acorde con los procedimientos y normas de uso del sistema.

iii.- TREN URBANO cumple con capacitar constantemente a los agentes, orientadores y supervisores de las estaciones, a fin de que brinden un buen trato y una adecuada orientación al pasajero.

3. El 11 de octubre de 2021, la señora [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-NAR-004-000157-2021-SAC, manifestando que conoce y respeta la normativa referente a la atención preferencial, precisando que lo que motivó la presentación de su reclamo fue el maltrato verbal del personal de la estación.
4. El 3 de noviembre 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 Carta LR-NAR-004-000157-2021-SAC, y agregando que no se encontraba acreditado que el agente de estación que atendió a la señora [REDACTED] le hubiera brindado un trato inadecuado.
5. El 21 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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-NAR-004-000157-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. El reclamo de la señora [REDACTED] versa sobre el presunto maltrato verbal que habría recibido del personal de TREN URBANO, supuesto de reclamo referido a la 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 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); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

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 (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 162-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00144-2024-TSC-OSITRÁN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁴, 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:
 - i.- La Carta LR-NAR-004-000157-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 5 de octubre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 27 de octubre de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 11 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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)⁵.
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 su reclamo, la señora [REDACTED] manifestó que personal de la estación Nicolás Arriola permitió que otra persona se colocara delante de ella en la fila para realizar la recarga de tarjetas, ocurriendo que, al manifestar su malestar por dicha situación, se le respondió de manera inapropiada.
13. En su apelación, la señora [REDACTED] precisó que lo que motivó la presentación de su reclamo fue el maltrato verbal del personal de la estación.

³ 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".

⁴ 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".

⁵ 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".

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 162-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00144-2024-TSC-OSITRÁN

14. Por su parte, TREN URBANO señaló que el agente de estación permitió que un adulto mayor se colocara delante de la señora [REDACTED] en la fila de recarga de tarjetas al brindarle atención preferencial, siendo que su actuación fue correcta y acorde con los procedimientos y normas de uso del sistema.
15. Añadió que no se encontraba acreditado que el agente de estación hubiera brindado un trato inadecuado a la señora [REDACTED]
16. Atendiendo a lo señalado por la señora [REDACTED] en su recurso de apelación, cabe considerar que la materia del presente procedimiento gira en torno al presunto maltrato verbal que habría recibido de parte del personal de TREN URBANO.
17. 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]

18. 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



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 162-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00144-2024-TSC-OSITRÁN

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”.

19. 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.
20. En el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara que personal de la estación Nicolás Arriola de la Línea 1 le brindó un trato verbal inadecuado; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que la señora [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 Nicolás Arriola, en el cual se observa al personal de TREN URBANO y a la señora [REDACTED] en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
22. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se encuentra más acorde al ejercicio de una función que implicaría la atención y orientación al público.
23. 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 alegaciones⁶.
24. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara que personal de la estación Nicolás Arriola de la Línea 1 le brindó un trato verbal inadecuado; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que haya acreditado dicha alegación.
25. En ese sentido, en la medida que no se encuentra acreditado el trato verbal inadecuado alegado por la señora [REDACTED], corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-NAR-004-000157-2021-SAC que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁷ y 61⁸ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

⁶ 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".

⁷ 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".*

⁸ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 162-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00144-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-NAR-004-000157-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], en la medida que no se encuentra acreditado el trato verbal inadecuado alegado por la usuaria.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [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: 2024045194

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>

"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.

Contrá la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".