



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE N° : 168-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-WEB-050692-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 24 de octubre de 2023

SUMILLA: La tramitación de las denuncias efectuadas por los usuarios, relacionadas con posibles incumplimientos de las obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público por parte de las Entidades Prestadoras, se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN y no del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos; consecuentemente, deben remitirse los actuados a dicha Gerencia para que, de ser el caso, disponga la aplicación de las medidas que correspondan, de conformidad con el marco normativo vigente.

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] o el usuario), contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-050692-2021-SAC, por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO o la Entidad Prestadora).

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, consiguientemente, 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.- Con fecha 19 de setiembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que el acceso preferencial en la estación Angamos no era debidamente controlado por el personal de la Entidad Prestadora, permitiéndose el ingreso de jóvenes sin ningún tipo de discapacidad que obstaculizaban el acceso al servicio a los adultos mayores.
- 2.- Mediante Carta R-WEB-050692-2021-SAC, notificada al usuario el 6 de octubre de 2021, TREN URBANO resolvió declarar infundado el reclamo interpuesto, en atención a los siguientes fundamentos:
 - i.- Su atención se enfoca en ofrecer un servicio de calidad para satisfacción de sus clientes, brindado atención preferencial a aquellos usuarios con alguna discapacidad, adultos mayores, mujeres



Calle Los Negocios 182, piso 2
Sutquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 599-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

gestantes y/o niños, según la Ley N° 28683. Asimismo, continúan trabajando para que las estaciones y los trenes sean espacios de educación y cultura para los ciudadanos.

- ii.- De acuerdo con una disposición del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, desde el 18 de mayo de 2020, los médicos cuentan con ingreso preferencial mostrando su carné del Colegio Médico. Asimismo, según una comunicación del 26 de mayo de 2020, el beneficio se hizo extensivo para el personal de enfermeros y sanitarios hasta el término del Estado de Emergencia Sanitaria.
- 3.- Con fecha 16 de octubre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-050692-2021-SAC, manifestando que TREN URBANO no se ha pronunciado acerca del cuestionamiento formulado en su reclamo, ni revisado las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad el día 18 de setiembre a las 02:07 horas.
- 4.- El 8 de noviembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC la absolución del recurso de apelación reiterando los argumentos de la Carta R-WEB-050692-2021-SAC.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Corresponde dilucidar en el presente caso lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-050692-2021-SAC.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

3.1.1 De las funciones del OSITRAN

- 6.- La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que, como organismo regulador, el OSITRAN tiene, entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia¹.
- 7.- En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreos (Ley de

¹ Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, mediante publicación realizada en el diario oficial "El Peruano".



Calle Los Negocios 152, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9320
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

creación del OSITRAN)² y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO)³, señalan entre las funciones del OSITRAN, las de supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.

- 8.- En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículos 21 y 32 del REGO señalan lo siguiente:

"Artículo 21.- Función Supervisora

El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)".

Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora

El OSITRAN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRAN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

- 9.- En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

"Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos

El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios".

- 10.- Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

² Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreos

Artículo 6.- Atribuciones

6.1. OSITRAN, en concordancia con las funciones previstas en la Ley y las que se establezcan en su Reglamento, ejerce atribución regulatoria, normativa, fiscalizadora y de resolución de controversias.

6.2. Las atribuciones reguladoras y normativas de OSITRAN comprenden la potestad exclusiva de dictar, en el ámbito de su competencia, reglamentos autónomos y otras normas referidas a intereses, obligaciones, o derechos de las Entidades Prestadoras o de los usuarios.

6.3. La atribución fiscalizadora de OSITRAN comprende la potestad de imponer sanciones a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas aplicables a las obligaciones contenidas en los contratos de concesión y a las licencias correspondientes.

6.4. La atribución de resolver controversias comprende la posibilidad de conciliar intereses contrapuestos, reconociendo o desestimando los derechos invocados. Para tal efecto, las normas reglamentarias y complementarias que regulan el funcionamiento de OSITRAN contemplarán los procedimientos e instancias administrativas correspondientes, así como los mecanismos previos de acceso a las vías judiciales y arbitrales, en los casos que sea necesario.

³ Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

TÍTULO IV

FUNCIONES DEL OSITRAN

Artículo 10.- Funciones del OSITRAN

Para el cumplimiento de sus objetivos, el OSITRAN ejerce las siguientes funciones:

1. Normativa
2. Reguladora
3. Supervisora
4. Fiscalizadora y sancionadora
5. De solución de controversias y atención de reclamos de usuarios.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

3.1.2 De los procedimientos de reclamos y denuncias ante OSITRAN

i) De los reclamos

- 11.- En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
- 12.- En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRAN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).
- 13.- En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁴ define al reclamo del siguiente modo:

"b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

- 14.- A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, inciso 20) de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta, derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), a través de la figura de la petición administrativa:

"Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.
(...)

[El subrayado es nuestro]

⁴ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 506-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

- 15.- De lo expuesto, se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
- 16.- Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión del OSITRAN⁵. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre otros, los siguientes:
- a) *La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
 - b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
 - c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
 - d) *Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
 - e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
 - f) *Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
 - g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.*

ii) De las denuncias

- 17.- En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 116 del TUO de la LPAG⁶, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de la infraestructura de

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN

Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento. El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN. (...).

⁶ TUO de la LPAG

Artículo 116.- Derecho a formular denuncias

116.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

116.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

116.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviese individualizado.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9300
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

transporte de uso público, de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.

- 18.- Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina⁷, la denuncia administrativa debe entenderse como aquel "acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes".
- 19.- Ahora bien, como se ha señalado previamente, la función supervisora del OSITRAN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, mientras que la función fiscalizadora comprende la facultad de realizar todas las investigaciones necesarias, imponiendo las sanciones correspondientes en caso se verifique el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales, esto último, en el ejercicio de la función sancionadora.
- 20.- En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRAN, el artículo 33 del REGO señala lo siguiente:

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización".

- 21.- Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRAN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de orden superior o por denuncia de un tercero. Teniendo en cuenta esto último, cualquier tercero que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello al OSITRAN, con la finalidad de que este adopte las acciones correspondientes a fin de determinar si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo por ello a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

3.1.3 Competencia de los órganos de OSITRAN en la atención de reclamos y denuncias

i) Competencia para la atención de reclamos

- 22.- El REGO establece cuáles son los órganos del OSITRAN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.
- 23.- Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

⁷ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2023, p.679.



Calle Los Negocios 152, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica (01) 800-9530
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos

"La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público."

Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRAN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos."

- 24.- Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras. Una vez apelado por los usuarios lo resuelto por estas, la competencia corresponde, en segunda y última instancia administrativa, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.

ii) Competencia para la atención de denuncias

- 25.- En lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone lo siguiente:

"Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora

La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente."

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización.

Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informe recomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.

Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización."

- 26.- Asimismo, el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN prescribe lo siguiente:

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-9395
www.ositrان.gov.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda".

- 27.- Finalmente, el artículo 78 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN establece lo siguiente:

Artículo 78.- Los órganos competentes

78.1 La Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador.

78.2 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente para resolver en primera instancia administrativa.

78.3 El Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa.

- 28.- Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN (en adelante, GSF).

3.1.4 Sobre lo manifestado por el señor [REDACTED] en el reclamo y en el recurso de apelación

- 29.- De la lectura del reclamo y el recurso de apelación presentados por el señor [REDACTED], se advierte que ha cuestionado que el personal de la Entidad Prestadora no estaría cumpliendo con su deber de controlar que los usuarios que ingresan por los torniquetes de atención preferencial de la estación Angamos sean pasajeros que efectivamente requieran dicha atención, permitiéndose presuntamente, el ingreso de jóvenes sin ningún tipo de discapacidad que obstaculizan el acceso al servicio a los adultos mayores.
- 30.- Sobre el particular, cabe recordar que, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, este constituye un derecho de petición que el usuario utiliza como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN, como podría ser el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.
- 31.- En ese sentido, si bien en el presente caso se aprecia que el señor [REDACTED] califica como un usuario del servicio brindado por TREN URBANO, habiendo cuestionado que la Entidad Prestadora no estaría cumpliendo con controlar que los usuarios que ingresan por los torniquetes de atención preferencial de la estación Angamos sean pasajeros que requieran dicha atención, no se verifica que dicha alegación se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN antes citado.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

- 32.- En efecto, no se verifica que el señor [REDACTED] haya alegado haber sido afectado de manera cierta y concreta durante la prestación del servicio por parte de la Entidad Prestadora, como podría haber ocurrido si se le hubiera impedido injustificadamente el acceso por dicha vía preferencial.
- 33.- Más bien se constata, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, que sus alegaciones se encuentran vinculadas más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular, a la puesta en conocimiento de la administración de un hecho, como es la falta de control del acceso preferencial en la estación Angamos, que de manera general podría determinar la posibilidad de que la Entidad Prestadora no estuviera cumpliendo con obligaciones legales relativas a verificar que dicha vía de acceso sea utilizada por las personas que efectivamente lo requieren⁸. Ciertamente, el referido ingreso preferencial debe ser utilizado únicamente por usuarios adultos mayores, en condición de discapacidad o gestantes, a fin de que, en atención a su especial situación de vulnerabilidad, no requieran formar la fila de ingreso ordinario con los demás usuarios de la Línea 1.

⁸ Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

Código de Protección y Defensa del Consumidor

"Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...)"

"Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
- Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
- Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
- Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.

41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales."

Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

"Artículo 19.- Accesibilidad

Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:

- Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
- Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
- Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
- Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad o norma que la modifique o sustituya."



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9300
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

- 34.- Adicionalmente, tampoco se ha verificado que el reclamo formulado por el usuario se encuentre incurso en alguno de los demás supuestos previstos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, vinculados a reclamos por facturación o la ocurrencia de daños o pérdidas, entre otros, en relación con la exigencia de la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto.
- 35.- Consecuentemente, de acuerdo con el marco legal desarrollado precedentemente, corresponde que las alegaciones del señor [REDACTED] sean calificadas como una denuncia, pues la existencia de presuntos hechos que podrían determinar el incumplimiento de obligaciones contractuales y legales a cargo de la Entidad Prestadora, referidas a asegurarse que los usuarios que utilizan la vía de acceso preferencial de la estación Angamos efectivamente requieran de dicha atención, sin que ningún usuario en situación de vulnerabilidad en particular haya reclamado, no es una materia respecto de la cual pueda pronunciarse este Tribunal, de lo cual se desprende que el recurso de apelación interpuesto deba declararse improcedente.
- 36.- Cabe recordar, tal y como ya se ha desarrollado anteriormente, que el reclamo y la denuncia tienen un diferente trámite, siendo el primero competencia de la Entidad Prestadora y del TSC; y el segundo, competencia de GSF, como órgano de primera instancia.
- 37.- En consecuencia, no correspondiendo al TSC resolver las denuncias interpuestas por los usuarios, cabe informar de los hechos expuestos a la GSF para que actúe conforme a sus atribuciones.
- 38.- Por consiguiente, no corresponde al TSC remitir pronunciamiento sobre el fondo de la materia a que se refiere la apelación del señor [REDACTED].
- 39.- Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, considerando que la Gerencia de Atención al Usuario⁹ es responsable de cautelar los derechos de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, como es el caso de los usuarios de la Línea 1, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad, corresponde remitirle copia de la presente resolución a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁰;

⁹ Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN

SUBCAPÍTULO II

DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 45.- De la Gerencia de Atención al Usuario

La Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda.

¹⁰ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 603-9300
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre el fondo de la materia a que se refiere la apelación interpuesta por el señor [REDACTED] contra la Carta R-WEB-050692-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- REMITIR copias del expediente N° 168-2021-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que actúe en ejercicio de sus facultades.

TERCERO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados en la misma.

CUARTO.- NOTIFICAR a [REDACTED] y 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 vocales 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: 2023125951

*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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe