



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 217-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00095-2024-TSC-OSITRÁN

EXPEDIENTE : 217-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : MIRIAM DORALIZA ANAYA VALENZUELA
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00095-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 7 de marzo de 2024

SUMILLA: *Habiendo logrado la usuaria la atención del pedido objeto de reclamo, corresponde declarar concluido el procedimiento por sustracción de la materia.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora MIRIAM DORALIZA ANAYA VALENZUELA (en adelante, la señora ANAYA) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 27 de noviembre de 2023, la señora ANAYA presentó un reclamo, manifestando lo siguiente:
 - i. No le fue posible ingresar a la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, debido a que su tarjeta no fue reconocida por las lectoras de los torniquetes, a pesar de que contenía S/ 37,87 de saldo.
 - ii. Posteriormente, acudió a la estación Cabitos a fin de solicitar información sobre el estado de su tarjeta, indicándosele que se encontraba caducada al haber transcurrido más de 10 años desde su adquisición y que estaba asociada a otra persona.
 - iii. Añadió que, en su momento, compró la tarjeta en la estación Cabitos y solicita el traslado del saldo contenido en ella a la nueva tarjeta que debió adquirir.
2. Mediante decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC, notificada el 14 de diciembre de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora ANAYA, señalando lo siguiente:
 - i. El día de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo, la tarjeta de la señora ANAYA se encontraba caducada, es decir, había transcurrido más de 10 años desde su adquisición.
 - ii. La tarjeta materia de reclamo no se encuentra asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la señora ANAYA.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

3. Con fecha 17 de diciembre de 2023, la señora ANAYA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC, manifestando que es la única persona que ha utilizado la tarjeta desde su adquisición, reiterando su solicitud de que el saldo contenido en ella sea trasladado a su nueva tarjeta.
4. El 27 de diciembre de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC.
5. Mediante Oficio N° 00076-2024-STO-OSITRÁN de fecha 7 de febrero de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a TREN URBANO la documentación mediante la cual se acredite que, al momento de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo, la tarjeta de la señora ANAYA se encontraba caducada, tal como lo había señalado en la carta de respuesta al reclamo.
6. Mediante Carta LIN-E2024-0505 de fecha 15 de febrero de 2024, TREN URBANO atendió el requerimiento de información realizado, señalando que luego de un nuevo análisis de los hechos materia de reclamo, pudo identificar un error en la evaluación inicial que determinó que sea declarado infundado, constatando que la tarjeta de la señora ANAYA se encuentra activa y con un saldo de S/ 37,87, siendo que, mediante Carta L021424-2024-SAC, notificada el 14 de febrero de 2024, había puesto en conocimiento de la usuaria dicha situación.
7. El 22 de febrero de 2024 se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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-CAB-005-000263-2023-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora ANAYA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento de la señora ANAYA debido a que no pudo ingresar a la estación Villa El Salvador en tanto su tarjeta no fue reconocida por las lectoras de los torniquetes, informándosele posteriormente que su tarjeta se encontraba caducada; supuesto de reclamo relacionado con la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el

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 el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.-

Reglamento de Reclamos de OSITRAN); 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 OSITRAN⁵, 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC fue notificada a la señora ANAYA el 14 de diciembre de 2023.
 - ii. El plazo máximo que la señora ANAYA tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 10 de enero de 2024.
 - iii. La señora ANAYA apeló con fecha 17 de diciembre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por 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.

(...) 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".

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".

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

14. En el presente caso, la señora ANAYA manifestó que no le fue posible ingresar a la estación Villa El Salvador, debido a que su tarjeta no fue reconocida por las lectoras de los torniquetes, a pesar de que contenía S/ 37,87 de saldo.
15. Añadió que posteriormente se le informó que su tarjeta se encontraba caducada al haber transcurrido más de 10 años desde su adquisición, solicitando el traslado del saldo contenido en ella a la nueva tarjeta que debió adquirir.
16. Por su parte, TREN URBANO señaló que la tarjeta de la señora ANAYA se encontraba caducada, es decir, habían transcurrido más de 10 años desde su adquisición, y que no se encontraba asociada a su DNI.
17. Añadió que pudo identificar un error en la evaluación inicial que determinó que el reclamo fuera declarado infundado, constatando que la tarjeta de la señora ANAYA se encuentra activa y con un saldo de S/ 37,87.
18. Ahora bien, el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁷ define al reclamo de la manera siguiente:

“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 y resaltado son nuestros]

19. De lo expuesto, se desprende que el reclamo 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.
20. Al respecto, el artículo 118 del TUO de la LPAG⁸, establece que la solicitud de interés particular del administrado involucra la obtención de una declaración, reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
21. En el presente caso, la pretensión de la señora ANAYA consistía en trasladar el saldo contenido en la tarjeta supuestamente caducada a la nueva tarjeta que adquirió, esto es, su pretensión era recuperar el

⁷ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

“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 OSITRÁN”.

⁸ **TUO de la LPAG**

“Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición”.

saldo contenido en la primera de ellas, evidentemente con la finalidad de poder continuar utilizando el servicio.

22. Ahora bien, conforme a lo señalado precedentemente, con posterioridad a la interposición del medio impugnatorio, y ante el requerimiento formulado por la Secretaría Técnica, TREN URBANO comunicó que la tarjeta de la señora ANAYA se encuentra activa, esto es, que no ha caducado, lo que había sido puesto en conocimiento de la usuaria.
23. Dicho esto, el artículo 321 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento, de conformidad con lo señalado en el artículo VIII del TUO de la LPAG⁹, ha establecido que se puede declarar la conclusión del procedimiento sin declaración sobre el fondo en los siguientes casos:

“Artículo 321.- Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo

Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:

- 1. Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional;*
 - 2. Por disposición legal el conflicto de intereses deja de ser un caso justiciable;*
 - 3. Se declara el abandono del proceso;*
 - 4. Queda consentida la resolución que ampara alguna excepción o defensa previa sin que el demandante haya cumplido con sanear la relación procesal dentro del plazo concedido conforme al Artículo 451, en los casos que así corresponda;*
 - 5. El Juez declara la caducidad del derecho;*
 - 6. El demandante se desiste del proceso o de la pretensión;*
 - 7. Sobreviene consolidación en los derechos de los litigantes; o*
 - 8. En los demás casos previstos en las disposiciones legales.*
- (...).”

[El subrayado es nuestro]

24. Como se observa, la sustracción de la pretensión constituye una causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, que comprende el supuesto en el que lo perseguido por la accionante resulta satisfecho por otra vía distinta a la del procedimiento jurisdiccional, verificándose, entonces, la ausencia de interés que merezca tal pronunciamiento.
25. En el presente caso, se verifica que la pretensión de la señora ANAYA consistía en recuperar el saldo de S/ 37,87 contenido en la tarjeta supuestamente caducada, a efectos de poder continuar utilizando el servicio, para lo cual solicitó el traslado de dicho monto a la nueva tarjeta adquirida; y, que TREN URBANO ha comunicado, con posterioridad a la interposición de la apelación, que la tarjeta de la señora ANAYA se encuentra activa, esto es, que no ha caducado, y que contiene el saldo indicado por la usuaria; a partir de lo cual se desprende que dicho saldo se encuentra a disposición de la usuaria a efectos de poder continuar utilizando el servicio, como fue su intención al solicitar el traslado del saldo.
26. Teniendo en cuenta lo anteriormente señalado, y considerando que el procedimiento de reclamo constituye un derecho que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan

⁹ **TUO de la LPAG**

“Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad”.

infraestructuras de transporte de uso público la satisfacción de un legítimo interés particular; se verifica que la pretensión perseguida por la usuaria en el presente procedimiento fue satisfecha.

27. Consecuentemente, corresponde declarar el fin del procedimiento por sustracción de la materia, en la medida que se ha configurado la causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo contenida en el artículo 321.1 del Código Procesal Civil.
28. Sin perjuicio de ello, y en la medida que de lo manifestado por la señora ANAYA se desprende que habría adquirido otra tarjeta únicamente debido a que se le informó erradamente que su anterior tarjeta había caducado; corresponde ordenar a TREN URBANO que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con reembolsar a la señora ANAYA, en caso esta lo considere pertinente, el costo de la nueva tarjeta adquirida, debiendo efectuar las coordinaciones necesarias con la usuaria para tal fin.
29. Adicionalmente, teniendo en cuenta que la señora ANAYA manifestó que no pudo ingresar a la estación Villa El Salvador debido a que su tarjeta no fue reconocida por las lectoras de los torniquetes y que se encuentra acreditado que TREN URBANO inicialmente manifestó que ello se debió a que la tarjeta de la usuaria había caducado; situación que eventualmente podría implicar un inadecuado control del plazo de vigencia y/o caducidad de las tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima adquiridas por los usuarios; corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización¹⁰ y de la Gerencia de Atención al Usuario¹¹ los presentes actuados, para que, en el ejercicio de sus facultades, actúen conforme a sus atribuciones.
30. Finalmente, atendiendo a que TREN URBANO ha corroborado lo manifestado por la señora ANAYA en el sentido de que el saldo contenido en su tarjeta asciende a la suma de S/ 37,87, saldo que no constituye un múltiplo de S/ 0,50, como debía ocurrir, si se tiene en cuenta que la tarifa por concepto de pasaje adulto asciende a S/ 1,50; corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y de la Gerencia de Atención al Usuario los presentes actuados, para que, en el ejercicio de sus facultades, actúen conforme a sus atribuciones.

¹⁰ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN**

"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 OSITRÁN".

¹¹ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN**

"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 OSITRÁN, 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 217-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00095-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹² y 61¹³ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO seguido por la señora MIRIAM DORALIZA ANAYA VALENZUELA, referido a la impugnación de la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000263-2023-SAC, al haber operado la sustracción de la materia.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo de máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con reembolsar a la señora MIRIAM DORALIZA ANAYA VALENZUELA, en caso esta lo considere pertinente, el costo de la nueva tarjeta adquirida, debiendo efectuar las coordinaciones necesarias con la usuaria para tal fin.

TERCERO.- REMITIR los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario, a fin de que actúen conforme a sus atribuciones.

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

QUINTO.- NOTIFICAR a la señora MIRIAM DORALIZA ANAYA VALENZUELA y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

SEXTO.- 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: 2024030619

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>

12 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".

13 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe