



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00049-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/02/2024
16:01:06 -0500

EXPEDIENTE : 055-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000113-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00049-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 13 de febrero de 2024

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo, al no haberse acreditado una deficiente prestación del servicio, ni tampoco un trato inadecuado al momento de la recarga de la tarjeta de la usuaria.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000113-2022-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, 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 miembros 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 03 de mayo de 2022, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. Encontrándose en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima, se dispuso a recargar su tarjeta con un billete de S/ 20,00; no obstante, el personal de TREN URBANO se negó a atenderla, manifestando no tener un billete de S/ 10,00, ni monedas para entregarle cambio, pese a apreciar que anteriores pasajeros pagaron con sencillo.
 - ii. Posteriormente, se le realizó una recarga de S/ 15,00, la cual solicitó sea anulada, ante lo cual dicho personal de manera burlona le entregó su vuelto de S/ 10,00 en monedas de S/ 0.50.
 - iii. Por lo tanto, solicita se sancione al personal que la atendió.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00049-2023-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC, notificada el 20 de mayo de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i. De la revisión de los medios probatorios, se ha verificado que la señora [REDACTED] solicitó la compra de una tarjeta y la recarga de S/ 5,00, entregando un billete de S/ 20,00; sin embargo, el personal de boletería le indicó que solo contaba con monedas de S/ 0,10 y S/ 0,50 para la entrega del cambio.
 - ii. En la medida que la usuaria solicitó que se le entregue el cambio en monedas distintas a las denominaciones a S/ 0,10 y S/ 0,50, el referido personal le sugirió que atendería a otros pasajeros para recaudar dichas monedas.
 - iii. Posteriormente el personal de boletería procedió con la entrega del cambio, puesto que ya contaba con las monedas solicitadas, lo cual se vio interrumpido debido a una nueva solicitud de la usuaria de que se le entregue el vuelto en billete, lo cual se efectuó de manera inmediata; por consiguiente, el proceder del personal de boletería fue correcto.
3. Con fecha 23 de mayo de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC, solicitando que se capacite al personal para una correcta atención a los usuarios.
4. El 10 de junio de 2022, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC.
5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 01 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - 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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre la alegada negativa de recarga de la tarjeta del usuario y el trato inadecuado por parte del personal del área de boletería de la estación La Cultura, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en la prestación del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00049-2023-TSC-OSITRÁN

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 OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con lo señalado en el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 20 de mayo de 2022.
 - ii. El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 10 de junio de 2022.
 - iii. La señora [REDACTED] apeló con fecha 23 de mayo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

IV.1. Materia de los Reclamos

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.-

(...) 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 de OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO 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 TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **Reglamento de Reclamos de 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° 055-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00049-2023-TSC-OSITRÁN

11. Por otro lado, conforme se evidencia del 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 27444, Ley del Procedimiento administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre la alegada prestación deficiente del servicio y trato inadecuado

13. En el presente caso, la señora [REDACTED] señaló haber solicitado la compra de una tarjeta y la recarga de S/ 5,00 en la boletería de la estación La Cultura, entregando para ello un billete de S/ 20,00; no obstante, el personal de dicha boletería le negó la recarga al no contar con un billete de S/ 10,00, ni monedas para entregarle cambio conforme ella solicitaba, pese a observar que anteriores pasajeros pagaron con sencillo.
14. Agregó que, posteriormente, se le realizó una recarga de S/ 15,00, la cual solicitó sea anulada, ante lo cual dicho personal, de manera burlona, le entregó el cambio de S/ 10,00 en monedas de S/ 0,50.
15. Por su parte, TREN URBANO señaló que en los medios probatorios se aprecia que la señora [REDACTED] solicitó la compra de una tarjeta y la recarga de S/ 5,00, entregando un billete de S/ 20,00; sin embargo, el personal de boletería le indicó que solo contaba con monedas de S/ 0,10 y S/ 0,50 para la entrega cambio, lo cual fue rechazado por la usuaria, razón por la cual el referido personal le sugirió que atendería a otros pasajeros para recaudar monedas. Asimismo, el referido personal atendió la recarga de S/ 15,00, la cual fue anulada por pedido de la usuaria.
16. Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220. Recurso de Apelación

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 055-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00049-2023-TSC-OSITRÁN

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRÁN (...).

"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 legal vigente y disposiciones del OSITRÁN (...).

[El subrayado es nuestro]

17. En lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, señala que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 37.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda (...).

18. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago, conforme se aprecia a continuación:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

19. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
20. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por la trabajadora del área de boletería de la estación La Cultura que atendió a la señora [REDACTED] en el cual se señala lo siguiente:

"DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN

(...)

Siendo aproximadamente las 14:15 mientras me encontraba realizando mi función de caja, pasajera se acerca para comprar una tarjeta y recargarle un monto de S/ 5,00 con un billete de S/ 20,00, le indico a la pasajera que cuento con monedas de 0,10 y 0,50 céntimos y le pregunto si no habría problema, o si no podría esperarme un momento ya que la pasajera que estaba detrás tenía moneda de 5 soles y atrás de la señora una chica con un billete de S/ 10,00 y podría darle su vuelto en moneda como



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 055-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00049-2023-TSC-OSITRÁN

me lo solicitó. Una vez dicho esto escucho claramente que la pasajera me indica que le venda la tarjeta con una recarga de 15 soles, le informo que entonces estaría completo y una vez realizada la venta y recarga, pasajera mira el ticket y me indica que quiere que lo anule porque solo quiere 5 soles de recarga, procedo a anularlo como me lo solicita y me dice: "Eres una estúpida", las dos pasajeras detrás de ellas al ver esta acción le dicen a la pasajera que se clame. Pasajera procede a esperar a un costado y cuando le recargo a la señora de los 5 soles y la chica de los 10 soles, le indico que ya puedo brindarle su vuelto correspondiente ya que ella quería moneda de 5 soles, 2 monedas de 2 soles y 1 moneda de 1 sol como vuelto. Una vez tengo la moneda de 5 soles y luego de ello puras monedas de 50 céntimos, le vendo nuevamente la tarjeta y le recargo los 5 soles correspondiente, al entregarle el vuelto de monedas de 0,50 céntimos y 1 moneda de 5 soles, me lo tira y me dice "Dame tu billete de 10 soles estúpida", procedo a recibir las monedas que tiró y le brindo el billete de 10 soles que solicita. Posterior a ello, cumpliendo mi protocolo le indico "Gracias por su visita" y me responde "Encima te burlas" (...)"

[El subrayado es nuestro]

21. Conforme se puede apreciar del documento antes citado, se consigna que la trabajadora del área de boletería, ante la solicitud de la señora [REDACTED] de compra y recarga de S/ 5,00 con un billete de S/ 20,00, ofreció entregarle su cambio en monedas de S/ 0,10 y S/ 0,50 al no contar con monedas de otra denominación, lo cual no fue aceptado por la usuaria. Posteriormente, el referido personal también atendió el pedido de anulación de recarga por S/ 15,00 y, finalmente, le entregó su cambio de S/ 10,00 en billete.
22. Asimismo, se tiene el video correspondiente al área donde se encontraba la boletería de la estación La Cultura, en el cual se aprecia que, siendo las 14:41:19 horas del 05 de marzo de 2022, la señora [REDACTED] se acercó a dicha boletería entregando un billete, he interactuando con el personal por 2 minutos, siendo que, posteriormente, se ubicó a un costado mientras atendía a tres pasajeros, luego de lo cual el personal le entregó monedas a la usuaria, siendo éstas rechazadas. Finalmente, a las 14:45:51 horas del 05 de marzo de 2022, la usuaria fue atendida por el referido personal, recibiendo un billete como cambio.
23. En tal sentido, del documento "Informe del Personal", así como de la visualización del video presentado por TREN URBANO, no se verifica que el personal de boletería de la estación La Cultura haya negado la recarga de saldo solicitado por la señora [REDACTED] por el contrario, se aprecia que dicho personal entregó cambio en monedas y, siendo estas rechazadas, le dio un billete de S/ 10,00. Asimismo, tampoco se aprecia en los medios probatorios citados que el personal de boletería haya tratado de forma inadecuada a la usuaria.
24. En este punto, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁷, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

⁷ **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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° 055-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00049-2023-TSC-OSITRÁN

25. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que la señora [REDACTED] haya presentado ningún medio probatorio que acredite su alegación; esto es, que el personal de boletería de TREN URBANO le negara la recarga solicitada y le tratara de forma inadecuada al momento de efectuar dicha operación.
26. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR- CUL-005-000113-2022-SAC, emitida por el TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al no haberse acreditado una deficiente prestación del servicio, ni tampoco un trato inadecuado al momento de la recarga de tarjeta de 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: 2024020006

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

⁸ **Reglamento de Reclamos de 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"

"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".

