





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 76-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00313-2024-TSC-OSITRAN

- ii. TREN URBANO recomienda a los usuarios que antes de retirarse de la ventanilla de boletería verifiquen que la transacción fue realizada de manera correcta, pues una vez que el usuario se retira de la ventanilla no hay lugar a reclamo.
3. Con fecha 14 de abril de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000127-2021-SAC, señalando no encontrarse de acuerdo con lo resuelto por TREN URBANO, y manifestando lo siguiente:
  - i. Se deben revisar nuevamente las cámaras de la estación debido a que entregó un billete de S/ 20.00 para la recarga de dos (02) tarjetas, cada una con S/ 10,00; no obstante, en una de ella se recargó únicamente S/ 2,00 (dos con 00/100 Soles).
  - ii. Solicitó la devolución del monto no recargado.
4. El 05 de mayo de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando que la usuaria debió acreditar de manera inequívoca que efectivamente hubo un error en la recarga; no obstante, de lo actuado en el procedimiento no se observaba que la reclamante haya acreditado de forma indubitable los hechos alegados.
5. El 07 de marzo de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 11 de marzo de 2024, TREN URBANO presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

## 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-VMA-004-000127-2021-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. De la revisión del expediente administrativo se aprecia que el 11 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] interpuso reclamo ante TREN URBANO, manifestando que, habiendo solicitado una recarga de S/ 10,00 en una de sus tarjetas al personal de la boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, solo se realizó una recarga de S/ 2,00, requiriendo la devolución del monto no recargado; lo que constituye un supuesto de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>2</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de

<sup>2</sup> 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-0330  
www.ositran.gob.pe



Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, referido a la calidad del servicio); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos TREN URBANO<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup> el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 10. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta LR-VMA-004-000127-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 27 de marzo de 2021.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo la señora [REDACTED] para interponer su recurso de apelación venció el 20 de abril de 2011.
  - iii.- La señora [REDACTED] apeló el 14 de abril de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 11. Por otro lado, como 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
- 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.

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

*"Artículo 33.-*

*(...) Los reclamos que versen sobre:*

*c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"*

<sup>4</sup> 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 FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; 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 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".*

<sup>5</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

*"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".*

<sup>6</sup> 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>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00113-2024-TSC-OSITRAN

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

13. En el recurso de apelación, la señora ██████ manifestó que, al solicitar la recarga de su tarjeta por el valor de S/ 10,00 en la ventanilla de la boletería ubicada en la estación Villa María, el personal de la boletería únicamente recargó en su tarjeta el monto de S/ 2,00, razón por la cual solicita la devolución del monto no recargado.
14. TREN URBANO precisó que realizó la investigación de los hechos expuestos a través de las cámaras de seguridad del sistema, verificándose que la reclamante solicitó a personal de boletería de TREN URBANO realizar una recarga en su tarjeta, y que al finalizar la transacción procedió a retirarse sin mostrar disconformidad, guardando su respectivo ticket y retirándose de la estación haciendo uso del servicio.
15. Cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa<sup>7</sup>. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato<sup>8</sup>.
16. Asimismo, el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establece 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 el 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, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el*

<sup>7</sup> **Contrato de Concesión**

**"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN  
Derechos y Deberes del CONCESIONARIO**

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (...)."

<sup>8</sup> **Reglamento de Usuarios**

**"Artículo 7.- 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**

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 OSITRAN.

(...)"

**"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 OSITRAN".



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00113-2024-TSC-OSITRAN

Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

17. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece lo siguiente:

*"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]

18. 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.
19. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia el documento denominado "Informe de Cámaras"<sup>9</sup>, en el cual TREN URBANO describe las imágenes captadas desde las 13:33 horas por las cámaras de seguridad de la estación Villa María, en la cual se indica que no se cuenta con cámara interna de la boletería, consignando la siguiente información:

**INFORME DE CAMARAS LR-VMA-004-000127-2021-SAC:**

FECHA: 11/03/2021

DETALLE:

VMA\_C\_B3

- No se tiene cámara en la boletería, se tiene visión del ingreso de estación y parcialmente de la boletería

13.33.14	Pasajera se acerca a boletería
13.33.16	AE Ingres a boletería
13.34.30	pasajera se retira de boletería, sin mostrar disconformidad, guarda su voucher
13.34.38	Ingres a estación se retira usando el servicio

20. Asimismo, en el expediente se adjunta un video de la parte externa del área de boletería de la estación Villa María, en el cual se visualiza que la señora [REDACTED] se acercó a la ventanilla para realizar una transacción y posteriormente se retira de la boletería sin manifestar disconformidad alguna, ingresando inmediatamente a la estación por los torniquetes.

<sup>9</sup> Ver foja 12 del expediente.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 509-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00113-2024-TSC-OSITRAN

21. Consecuentemente, de los referidos medios probatorios no se acredita que la señora [REDACTED] efectivamente haya entregado la suma de S/ 20,00 al personal de la boletería de la estación Villa María para realizar la recarga de S/10,00 en cada una de sus tarjetas, y que en una de estas solo fueron recargados S/ 2,00 conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
22. Al respecto, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>10</sup> establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones; no obstante, durante el presente procedimiento no ha cumplido con ello.
23. Sobre el particular, correspondía a la señora [REDACTED] verificar al momento de realizar la operación materia de reclamo, que en el ticket recibido en la boletería se hubiera consignado como recarga la suma de dinero que alega entregó, entendiéndose más bien que al haberse retirado de la boletería, la usuaria se encontraba conforme con el monto de recarga realizado.
24. En tal sentido, al no haber acreditado la usuaria a lo largo del procedimiento la prestación de un servicio deficiente en la recarga de una de sus tarjetas por parte de la Entidad Prestadora corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000127-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>11</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000127-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al no haberse acreditado la prestación de un servicio deficiente en la recarga de una de sus tarjetas.

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

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

<sup>10</sup> 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".

<sup>11</sup> Reglamento de Reclamos 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**

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 102, piso 2  
Sancallito - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-3830  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00113-2024-TSC-OSITRAN

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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  
OSITRAN**

NT: 2024037042

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>*

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) firmat(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 800-0330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)