



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248045 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 26/03/2024
11:28:35 -0500

EXPEDIENTE : 110-2021-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-048158-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 21 de marzo de 2024

SUMILLA: En la medida que la Entidad Prestadora ha acreditado que su personal encontró y extrajo de la máquina de recargas únicamente un billete de S/ 10,00, desvirtuando la alegación del usuario de que insertó la suma de S/ 40,00 y teniendo en cuenta que no se efectuó operación de recarga de alguna, corresponde revocar la decisión de primera instancia, que declaró infundado el reclamo, declarándolo fundado en parte, ordenando la devolución del dinero encontrado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-048158-2021-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 vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, 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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 4 de junio de 2021, el señor [REDACTED] interpuso un reclamo contra TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 16:54 horas del 4 de junio de 2021, intentó recargar S/ 40,00 en una de las máquinas de recargas de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, insertando 4 billetes de S/ 10,00 cada uno; no obstante, en ese momento la máquina quedó fuera de servicio, no realizando la recarga, la entrega del ticket de la operación ni la devolución del dinero.
 - ii.- Posteriormente, personal de la estación abrió la máquina y le indicó que se visualizaba un billete en su interior, pero debido a su ubicación, resultaba necesario contar con la asistencia de un técnico.
 - iii.- Solicitó la devolución de S/ 40,00 retenidos por la máquina de recargas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta R-CAT-048158-2021-SAC notificada el 15 de junio de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando que, realizada la verificación de las transacciones de la máquina de recargas utilizada por el señor [REDACTED] en el día y hora señalados en su reclamo, no cuenta con registros de incidencias reportadas por el importe de S/ 40,00.
 3. Con fecha 19 de junio de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-048158-2021-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- Deben visualizarse las cámaras de seguridad de la estación Villa El Salvador entre las 16:30 y 17:00 horas del día 4 de junio de 2021, lapso en el que se presentaron los inconvenientes con la recarga de su tarjeta.
 - ii.- La señorita [REDACTED] personal de la estación, abrió la máquina de recargas y verificó que se encontraba fuera de servicio.
 4. El 12 de julio de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
 - i.- Los procedimientos de recaudación diseñados por el Concesionario, aprobados por el Concedente y el regulador, cumplen con la finalidad de resguardar el derecho del Estado por los ingresos captados en el Servicio de la Línea 1, entre los cuales se encuentran los procedimientos de atención vinculados a las máquinas de recargas o TVM¹.
 - ii.- De acuerdo con el Informe de Cámaras que obra en el expediente, ocurridos los hechos materia de reclamo, el señor [REDACTED] solicitó la presencia del personal de la estación, apersonándose el agente de la estación, quien, al percatarse de una potencial avería en la máquina de recargas, decidió clausurarla temporalmente.
 - iii.- Aproximadamente una hora y media después de la ocurrencia del hecho, personal técnico abrió la máquina de recargas y, realizada su revisión, no se detectaron registros de incidencias reportadas por el importe de S/ 40,00.
 - iv.- No existiendo ninguna evidencia que sustente el pedido del apelante, TREN URBANO no puede efectuar devoluciones que puedan atentar contra la recaudación.
 5. El 7 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 11 de marzo de 2014, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado 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 R-CAT-048158-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

¹ Ticket Vending Machine.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Oficina General de Asesoría
Técnica y Jurídica
Tribunal de Solución de Controversias y
Atención de Reclamos

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRAN

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 alegación del usuario referida a que no se concretó la recarga de S/ 40,00 en su tarjeta, pese a lo cual la máquina de recargas no le devolvió el dinero ni le entregó el *ticket* de la operación, situación que se configura como un reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); sobre el particular, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁶, 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 la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta R-CAT-048158-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 15 de junio de 2021.

² **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 TREN URBANO FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

³ **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 (...)"

⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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".

⁵ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

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.

⁶ **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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRAN

ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 7 de julio de 2021.

iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 19 de junio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁷.
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

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

13. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante su plazo de vigencia, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁸. 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 contrato⁹.
14. 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 una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, conforme se aprecia a continuación:

⁷ 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".

⁸ 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 (...)"

⁹ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRAN

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

[El subrayado es nuestro]

15. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece que 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, 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]

16. Asimismo, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"REGLAMENTO DE USUARIOS

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

f) A la calidad y cobertura del servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada Contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

[El subrayado es nuestro]

17. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso TREN URBANO, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, lo que incluye las máquinas de recargas, a través de las cuales los usuarios realizan la recarga de sus tarjetas a fin de poder utilizar el servicio de transporte.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRAN

Sobre los hechos materia de reclamo

18. El señor [REDACTED] manifestó que intentó recargar S/ 40,00 en su tarjeta a través de una de las máquinas de recargas de la estación Villa El Salvador, insertando 4 billetes de S/ 10,00 cada uno; no obstante, en ese momento la máquina quedó fuera de servicio, no realizándose la recarga, la entrega del *ticket* de la operación ni la devolución del dinero.
19. Añadió que, posteriormente, personal de la estación abrió la máquina y le indicó que se visualizaba un billete en su interior, pero debido a su ubicación, resultaba necesario contar con la asistencia de un técnico.
20. Por su parte, TREN URBANO señaló que, ocurridos los hechos materia de reclamo, el señor [REDACTED] solicitó la presencia del personal de la estación, apersonándose el agente de la estación, quien, al percatarse de una potencial avería en la máquina de recargas, decidió clausurarla temporalmente.
21. Añadió que aproximadamente una hora y media después de la ocurrencia del hecho, personal técnico abrió la máquina de recargas y, realizada su revisión, no se detectaron registros de incidencias reportadas por el importe de S/ 40,00.
22. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", documento que contiene las transacciones de uso y recarga de la tarjeta del señor [REDACTED] apreciándose que el día de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo, esto es, del 4 de junio de 2021, no se registraron recargas en la tarjeta del usuario, de lo que se desprende que la transacción del usuario que es materia de reclamo (recarga de su tarjeta) no llegó a concretarse.
23. Asimismo, en el expediente obra el documento denominado "Informe de Cámaras", elaborado por el personal de TREN URBANO, documento que contiene la descripción de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Villa El Salvador el día de la ocurrencia de los hechos alegados por el señor JACAY, consignándose lo siguiente:

"INFORME DE CÁMARAS:

FECHA: 04/06/2021

DETALLE:

- No figura fallo en concentrador

VES_C_B4

16.44 Pasajero se acerca a TVM

16.44.50 Pasajero coloca tarjeta en TVM

16.44.12 Introduce billete en TVM, no se logra validar el monto pasajero obstaculiza la visión de Cámara

16.45.41 TVM al parecer acepto el billete, pero no lo lee, pasajero pide apoyo

16.46.41 AE apoya a pasajero

16.48 Apertura TVM

16.50 AE no encuentra en TVM nada, le explica a pasajero, TVM queda fuera de servicio, AE y pasajero se alejan de TVM.

18.12 AE apertura TVM

18.15 Retiran el billeteo de TVM

18.16 Reinician la TVM de forma remota

18.18.50 AE enseña 10 soles a la Cámara

18.19.15 Coloca nuevamente el billeteo en la TVM

18.20.35 TVM queda operativa. AE se retira".

[El resaltado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRAN

24. Conforme puede apreciarse, en el citado informe se indicó que a las 16:44 horas del 4 de junio de 2021, el señor [REDACTED] introdujo un billete en la máquina de recargas, no siendo posible identificar su denominación, y que entre las 18:15 y las 18:18 horas, habiendo retirado el billete de la máquina de recargas, personal de TREN URBANO extrajo de dicho dispositivo un billete, mostrándolo a continuación a la cámara, siendo este un billete de S/ 10,00.
25. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra el video de las cámaras de seguridad de la estación Villa El Salvador, el cual permite corroborar lo consignado en el citado Informe de Cámaras, esto es, que a las 18:18 horas un trabajador de la estación extrajo de la máquina de recargas únicamente un billete de S/ 10,00.
26. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁰, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, en el presente caso corresponde la aplicación de la inversión de la carga de la prueba, en mérito a lo cual TREN URBANO tenía la obligación de aportar el material probatorio para desvirtuar lo alegado por el señor [REDACTED], esto es, que insertó S/ 40,00 en la máquina de recargas.
27. En línea con lo expuesto, se verifica que TREN URBANO presentó el referido video de las cámaras de seguridad de la estación Villa El Salvador, en el cual se aprecia que su personal encontró y extrajo de la máquina de recargas utilizada por el señor [REDACTED] únicamente un billete de S/ 10,00; medio probatorio a través del cual ha cumplido con desvirtuar la alegación formulada por el usuario.
28. Cabe resaltar que en la medida que ambas partes han coincidido en señalar que antes de que la máquina de recargas quedara fuera de servicio, el último usuario en utilizarla fue el señor [REDACTED] y que se encuentra acreditado que el personal de TREN URBANO revisó el interior de la máquina y extrajo un billete de S/ 10,00, cuando aún se encontraba fuera de servicio, esto es, antes que fuera puesta nuevamente en funcionamiento, motivo por el cual se hace verosímil que ese fue el único billete que introdujo el señor [REDACTED].
29. En ese sentido, corresponde disponer que TREN URBANO realice la devolución de S/ 10,00 al señor [REDACTED] monto hallado en la máquina de recargas utilizada por el usuario el día de ocurrencia de los hechos materia de reclamo.
30. Sin perjuicio de lo expuesto, atendiendo a que el desperfecto de la máquina de recargas utilizada por el señor [REDACTED] en la estación Villa El Salvador se encuentra acreditado, hecho que impidió que la operación solicitada por el usuario se concrete satisfactoriamente y que generó la retención del dinero insertado; corresponde derivar los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe conforme a sus atribuciones¹¹.

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora
(...)"

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".

[El subrayado es nuestro]

¹¹ Reglamento General de Supervisión del OSITRAN

"Artículo 2.- Definiciones
(...)"

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRAN

31. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la carta R-CAT-048158-2021-SAC y declarar fundado en parte el reclamo presentado por el señor JACAY.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-048158-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que no se realizó operación de recarga alguna y que la Entidad Prestadora encontró en la máquina de recargas únicamente un billete de S/ 10,00, desvirtuando la alegación del usuario en el extremo de que insertó la suma de S/ 40,00.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 10,00, debiendo realizar con el usuario las coordinaciones necesarias para tal fin.

TERCERO.- REMITIR los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que actúe conforme a sus atribuciones.

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

QUINTO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:
(...)
d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;
e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;
(...)
k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

¹² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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 OSITRAN**

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 110-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00117-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024038049

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