



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420240845 hand
Módulo: Firma Digital
Fecha: 15/02/2024
15:01:05 -0500

OSITRAN

EXPEDIENTE : 124-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-048615-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 13 de febrero de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado la prestación de deficiencias en el servicio durante la recarga de tarjeta del usuario, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la R-CAT-048615-2021-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 miembros 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 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. El 30 de junio de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Se acercó a una máquina de autoservicio de la estación San Martín de la Línea 1 del Metro de Lima para efectuar una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta portando un billete de S/ 50,00; no obstante, luego de realizada la recarga, la máquina no le devolvió los S/ 40,00 de cambio.
 - ii.- Se acercó a un agente de estación para que le ayudara a recuperar su cambio; sin embargo, este le indicó que de acuerdo con la información de la máquina de autoservicio únicamente le correspondía S/ 4,00 de cambio.
 - iii.- Por lo expuesto, solicitó se le reembolsen los S/ 40,00 de cambio en efectivo.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-CAT-048615-2021-SAC, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], indicando que, revisados los movimientos de la máquina de autoservicio en la hora señalada, no ubicaron registros de operaciones por el importe de S/ 50,00.
3. Con fecha 23 de julio de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-048615-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- La máquina de autoservicio únicamente le había entregado S/ 4,00 de vuelto motivo por el cual se acercó al personal de boletería indicándole que su cambio correspondía a un importe mayor; no obstante, el referido personal alegó que según el voucher solo le correspondía S/ 4,00 de cambio.
 - ii.- Solicitó que se revisaran las cámaras de seguridad para que se verificara que efectuó la recarga de S/ 10,00 utilizando un billete de S/ 50,00.
 - iii.- Si bien se realizó correctamente la recarga por S/ 10,00, la máquina de autoservicio no le devolvió su cambio completo.
4. El 16 de agosto de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-048615-2021-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 R-CAT-048615-2021-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 R-CAT-048615-2021-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia en discusión en el presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento del usuario referido a que habría realizado una recarga de S/. 10.00 en la máquina de autoservicio de la Estación San Martín de la Línea 1 con un billete de S/. 50.00, sin que le haya sido entregado su cambio completo; supuesto de reclamo relacionado a 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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9335
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

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 Reglamento de Reclamos de OSITRAN); 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 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 la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 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 R-CAT-048615-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 20 de julio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 12 de agosto de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 23 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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 OSITRAN

"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 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 presentan 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 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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - 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° 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

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 (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 el alegado inadecuado servicio brindado al señor [REDACTED]

13. En el presente caso el señor [REDACTED] señaló haber realizado una recarga de S/. 10.00 en la máquina de autoservicio de la estación San Martín de la Línea 1 con un billete de S/. 50.00, sin que la referida máquina le haya entregado el cambio correspondiente de S/ 40.00.
14. Por su parte, TREN URBANO señaló que, luego de revisados los movimientos de la máquina de autoservicio en la hora señalada, no ubicaron registros de operaciones por el importe de S/ 50,00.
15. Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 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, 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

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 OSITRAN

(...)"

"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

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".



Calles Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00040-2024-TSC-OSITRAN

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 OSITRAN (...).

[El subrayado es nuestro]

16. 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 (...).

17. 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]

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, en el presente caso, de la revisión del expediente se aprecia el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la Línea 1 del Metro de Lima, que contiene los movimientos realizados por el señor [REDACTED] con la tarjeta N° [REDACTED] durante el periodo comprendido entre el 21 de junio y 19 de julio de 2021, lo que incluye el día de ocurrencia de los hechos reclamados, esto es, del 30 de junio de 2021.
20. En el referido documento se observa que el 30 de junio de 2021, el usuario realizó la recarga de S/ 10,00 en la tarjeta N° [REDACTED] sin embargo, no se registra la denominación del billete ingresado en la máquina de autoservicio a fin de efectuar la referida recarga; razón por la cual del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" no se acredita que el usuario haya ingresado un billete de S/ 50,00 en el referido aparato.
21. Asimismo, TREN URBANO presentó el documento denominado "Informe de cámaras R-CAT-048615-2021-SAC", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Martín y se consigna la siguiente información:

"INFORME DE CÁMARAS R-CAT-048615-2021-SAC

Fecha: 30/06/2021 (...)



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9230
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00040-2024-TSC-OSITRAN

- 19.29.38 Pasajero se acerca a TVM
- 19.29.43 Pasajero coloca tarjeta en TVM
- 19.29.56 Pasajero coloca el billete en TVM, pero no se puede visualizar ya que el pasajero obstaculiza visión "Pasajero se encuentra de espalda"
- 19.30.36 Pasajero pide ayuda a AE
- 19.31 TVM fuera de servicio
(...)
- 19.32 Pasajero habla con AE de boletería, le da un voucher
- 19.33.42 Pasajero se coloca a un costado de la boletería, zona sin visión de cámara
- 19.34 Pasajero se queda esperando en zona no paga
- 19.39.40 Pasajero se acerca a boletería nuevamente, habla con AE
- 19.44.34 Pasajero llena un voucher escribe posiblemente es un fallo de devolución que realiza en boletería
- 19.45 Pasajero toma foto al voucher
- 19.45.06 Pasajero le da voucher a AE
- 19.45.24 Pasajero recibe varias monedas, pero no se puede validar la denominación"

[El subrayado en nuestro]

22. Asimismo, TREN URBANO también presentó los videos correspondientes al área donde se encontraban las máquinas de autoservicio de la estación San Martín, en los cuales se aprecia que, a las 19:29:36 horas del 30 de junio de 2021, el señor [REDACTED] se acercó a dicha área para efectuar una operación colocando su tarjeta en una de las máquinas e ingresando un billete cuya denominación no se logra identificar; lo que confirma lo registrado en el documento denominado "Informe de cámaras R-CAT-048615-2021-SAC", esto es, que no se visualiza la denominación del billete ingresado.
23. Adicionalmente, en los referidos videos se puede apreciar que a las 19:36:00 horas, se acercó un agente de estación a la máquina de autoservicio en la cual el señor [REDACTED] había realizado la operación de recarga; procediendo a abrirla, revisar el interior por unos segundos, y finalmente cerrar la máquina; sin que se aprecie que se extraiga billete de S/ 50,00.
24. En tal sentido, de los documentos "Reporte de Transacciones por Tarjeta" e "Informe de cámaras R-CAT-048615-2021-SAC", así como de la visualización de los videos presentados por TREN URBANO, no se verifica que el señor [REDACTED] haya ingresado un billete de S/



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central telefónica: (01) 505-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

50,00 en una de las máquinas de autoservicio de la estación San Martín de la Línea 1 a fin de recargar su tarjeta.

25. 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.
26. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que el señor [REDACTED] haya presentado ningún medio probatorio que acredite su alegación; esto es, que ingresó un billete de S/ 50,00 en una de las máquinas de autoservicio de la estación San Martín de la Línea 1 sin que recibiera el cambio correspondiente.
27. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-048615-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-048615-2021-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A.; y, en consecuencia, declarar **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse acreditado la prestación de deficiencias en el servicio durante la recarga de la tarjeta del usuario.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

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.

⁸ Reglamento de Reclamos de 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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-5330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00040-2024-TSC-OSITRAN

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
OSITRAN**

NT: 2024019792

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>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9335
www.ositran.gob.pe