



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420240545 Ined
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/05/2024
16:30:05 -0500

EXPEDIENTE : 124-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-056854-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que la usuaria haya insertado un billete en la máquina de autoservicio de la estación Presbítero Maestro, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora (en adelante, la señora) contra la decisión contenida en la R-CAT-056854-2022-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, 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:

- El 16 de setiembre de 2022, la señora presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que el 15 de setiembre de 2022 se acercó a una máquina de autoservicio de la estación Presbítero Maestro de la Línea 1 del Metro de Lima para efectuar una recarga de S/ 20,00 en su tarjeta; sin embargo, no se efectuó la recarga. Después de informar al personal, se le indicó que el billete estaba atascado y poco después la máquina quedó fuera de servicio.
- Mediante Carta R-CAT-056854-2022-SAC, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora , indicando que, tras revisar las cámaras de seguridad del día 15 de setiembre de 2022, no se observó a ninguna pasajera con las características descritas realizando una recarga, además, se validó que no se presentó algún inconveniente con las máquinas de autoservicio en la hora y fecha mencionadas.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Santiago - 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° 124-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

3. Con fecha 12 de octubre de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056854-2022-SAC, manifestando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada y solicitó la devolución del dinero a su tarjeta.
4. El 2 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-056854-2022-SAC.
5. El 24 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 26 de abril de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-056854-2022-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 R-CAT-056854-2022-SAC.
 - 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 en discusión en el presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaría referido a que habría realizado una recarga de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la Estación Presbítero Maestro, la cual no se habría completado satisfactoriamente; 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 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.

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

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-056854-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 12 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 04 de noviembre de 2022.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 12 de octubre de 2022, 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 (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

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 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.

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.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 550-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

Sobre el alegado inadecuado servicio brindado a la señora [REDACTED]

13. En el presente caso la señora [REDACTED] señaló haber realizado una recarga de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la estación Presbítero Maestro de la Línea 1, sin embargo, la máquina no completó la recarga de manera satisfactoria, ya que el billete quedó atascado.
14. Por su parte, TREN URBANO señaló que, luego de revisados los videos de las cámaras de seguridad en la fecha y hora señaladas por la señora [REDACTED] no se observó a ninguna usuaria con las características descritas en el reclamo. Además, se validó que no hubo problemas con las máquinas de autoservicio ese día.
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: (...)

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 (...)"



Calle Los Negocios 152, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-5230
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

EX118381

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 124-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

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, TREN URBANO presentó los videos correspondientes al área donde se encontraban las máquinas de autoservicio de la estación Presbítero Maestro. En dichos videos de fecha 15 de setiembre de 2022, se observa a la señora [REDACTED] acercándose a dicha área para realizar una operación, colocando su tarjeta en una de las máquinas; sin embargo, no se logra visualizar que ingrese un billete a la maquina, es decir, no se observa que se realice una recarga.
20. Adicionalmente, en los referidos videos se puede apreciar que, después de la operación realizada por la señora [REDACTED] en la máquina de autoservicio, otros pasajeros continuaron utilizando estas máquinas sin que se presentara ningún problema o que algunas de ellas quedasen fuera de servicio.
21. Asimismo, de lo antes señalado, no se ha podido constatar que la usuaria haya realizado una recarga. Además, se validó que las máquinas han funcionado sin inconvenientes, permitiendo así que el resto de los pasajeros continúen utilizando el servicio, llevando a cabo sus recargas sin interrupciones.
22. 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.
23. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que la señora [REDACTED] haya presentado medio probatorio alguno que acredite su alegación; esto es, que ingresó un billete de S/ 20,00 en una de las máquinas de autoservicio de la estación Presbítero Maestro de la Línea 1 y de que la recarga no se haya realizado de manera satisfactoria.
24. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-056854-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - 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° 124-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00184-2024-TSC-OSITRAN

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-056854-2022-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A.; y, en consecuencia, declarar **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al no haberse acreditado que la usuaria haya insertado un billete en la máquina de autoservicio de la estación Presbítero Maestro.

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

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

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: 2024060585

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>

⁸ **Reglamento de Reclamos de 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".

"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) 500-9330
www.ositran.gob.pe