OSITRAN Firmado por: VELARDE SACIO Jose Carlos FAU 20420248045 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 26/03/2024 11:28:34 -0500

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

EXPEDIENTE : 144-2021-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [redacted]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-049580-2021-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00118-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 21 de marzo de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el 7 de agosto de 2021 la Entidad Prestadora realizó doble cobro de pasaje al usuario en la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima, 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 Carta R-CAT-049580-2021-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.- <u>ANTECEDENTES</u>:

1. Con fecha 7 de agosto de 2021, el señor [redacted] presentó un reclamo ante TREN URBANO, señalando que a las 10:00 horas de dicho día, se le realizó un doble cobro de pasaje al ingresar a la estación Atocongo. Añadió que, antes de ingresar a dicha estación, contaba con S/ 4,00 de saldo en su tarjeta, y luego de utilizar una vez el servicio, contaba únicamente con S/ 1,00; motivo por el cual solicitó la devolución del monto cobrado en exceso mediante una recarga en su tarjeta.

2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-049580-2021-SAC, notificada el 20 de agosto de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [redacted] manifestando que en el reporte de movimientos de su tarjeta se pudo verificar que, si bien el día 7 de agosto de 2021 contaba con un saldo de S/ 4,00, hizo uso del servicio en las estaciones Atocongo y Grau, debitándose la suma total de S/ 3,00; razón por la cual el saldo restante de S/ 1,00 era correcto.

3. El 20 de agosto de 2021, el señor [redacted] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049580-2021-SAC, señalando lo siguiente:

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

i.- Recargó su tarjeta antes de ingresar a la estación Atocongo, contando así con S/ 4,00 de saldo; sin embargo, al salir de dicha estación, ya no contaba con saldo suficiente para ingresar a la estación Bayóvar, motivo por el cual tuvo que realizar una nueva recarga, hecho que demostraría que se le realizó doble cobro de pasaje en la estación Atocongo.

ii.- No es verdad que ese día haya hecho uso de su tarjeta para ingresar a la estación Miguel Grau.

4. El 13 de septiembre de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la Carta R-CAT-049580-2021-SAC, y agregando que, en las imágenes de las cámaras de seguridad de la estación Atocongo, no se apreciaría que hubiera deslizado 2 veces su tarjeta por el torniquete de ingreso.

5. El 7 de marzo de 2023, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6. El 11 de marzo de 2021, 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-049580-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO.

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 del presente procedimiento versa sobre la alegación del usuario referida a que al ingresar el 7 de agosto de 2021 a la estación Atocongo, se le habría realizado un indebido doble cobro de pasaje; situación que se configura como 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 DE LIMA S.A.[1], y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); y, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], 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 TREN URBANO FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

2 **Reglamento de Reclamos del 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 del OSITRÁN**

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

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[5], 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-049580-2021-SAC fue notificada al señor [redacted] el 20 de agosto de 2021.

    ii.- El plazo máximo que el señor [redacted] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de septiembre de 2021.

    iii.- El señor [redacted] apeló con fecha 20 de agosto de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 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.

---

*"**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 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 recurrid, 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 del 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".

[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".

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

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tal como la explotación de la infraestructura, en la medida que es el mecanismo mediante el cual recuperará su inversión, conforme se aprecia a continuación:

> ***"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 (...)".*

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 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 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, los artículos 7 y 11 del referido Reglamento de Usuarios, establecen que 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, 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]

III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo

16. En el presente caso, el señor [redacted] indicó que en la estación Atocongo se le realizó doble cobro de pasaje pues antes de ingresar a dicha estación, contaba con S/ 4,00 de saldo en su tarjeta, y luego de utilizar una vez el servicio, contaba únicamente con S/ 1,00; motivo por el cual solicitó la devolución del monto cobrado en exceso mediante una recarga en su tarjeta.

17. Por su parte, TREN URBANO señaló que el reporte de movimientos de tarjeta del usuario mostraba que, si bien el día 7 de agosto de 2021, contaba con un saldo de S/ 4,00, hizo uso del servicio en las estaciones Atocongo y Grau, debitándose la suma total de S/ 3,00; motivo por el cual el saldo restante de S/ 1,00 en su tarjeta era correcto.

18. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de Línea 1 del Metro de Lima, el cual contiene el reporte de las transacciones realizadas por el señor [redacted] con su tarjeta durante el día 7 de agosto de 2021, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta del señor [redacted]

Línea 1 Metro de Lima — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 02-09-2010 00:00	Número de Serie Externo: [redacted]		Título: Todos		Generado: 02-09-202
Fecha Hasta: 02-09-2021 23:59	Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos		Nº Registros: 256

Págin

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Cal
[redacted]	[redacted]	Emitida	Monedero	Adulto	0	4,50	6,00

Fecha	Número Transacción / Nº Tarjeta	Tipo Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Estación	
07-08-2021 08:42:29	246	Carga	Monedero	Adulto	2,50	1,50	4,00	0703001	Atocongo
07-08-2021 08:43:19	247	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	0701004	Atocongo
07-08-2021 09:51:22	248	Uso	Monedero	Adulto	2,50	1,50	1,00	1601019	Grau
07-08-2021 16:34:47	249	Carga	Monedero	Adulto	1,00	1,00	2,00	2603003	Bayóvar
07-08-2021 16:41:40	250	Uso	Monedero	Adulto	2,00	1,50	0,50	2601005	Bayóvar
16-08-2021 07:24:58	251	Carga	Monedero	Adulto	0,50	5,00	5,50	0702001	Atocongo
16-08-2021 07:25:39	252	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	0701004	Atocongo
16-08-2021 08:45:13	253	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	1601019	Grau

*Fuente: Documento obrante el expediente administrativo.

19. Conforme es posible apreciar, a las 08:42 horas del 7 de agosto de 2021, el señor [redacted] realizó una recarga de S/ 1,50 en la estación Atocongo, sumando un saldo total de S/ 4,00.

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

Asimismo, se aprecia que a las 08:43 horas de ese mismo día hizo uso del servicio en la misma estación, quedando un saldo de S/ 2,50.

20. Adicionalmente, se aprecia que a las 09:51 horas de dicho día, el señor [redacted] hizo uso del servicio en la estación Miguel Grau, restándole un saldo de S/ 1,00.

21. Finalmente, se observa que a las 16:34 horas del mismo día, el usuario realizó una recarga de S/ 1,00 en la estación Bayóvar, sumando un saldo de S/ 2,00, el mismo que se redujo a S/ 0,50 luego de hacer uso del servicio minutos después en la misma estación.

22. Teniendo en cuenta el documento citado, se constata que no se realizó doble cobro de pasaje el 7 de agosto de 2021 en la estación Atocongo, sino que se realizó únicamente el cobro de un pasaje por concepto de tarifa por uso del servicio en dicha estación.

23. Si bien el señor [redacted] ha negado haber utilizado el servicio en la estación Miguel Grau; cabe reiterar que el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" contiene el reporte de las transacciones realizadas por los usuarios con sus tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima, siendo que, en el presente caso, en dicho documento se encuentra registrado que a las 09:51 horas del día en cuestión, el seño [redacted] hizo uso del servicio en la estación Miguel Grau, no habiendo el usuario desvirtuado dicha información.

24. Consecuentemente, no encontrándose acreditado que el 7 de agosto de 2021, TREN URBANO realizó doble cobro de pasaje al señor [redacted] en la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-049580-2021-SAC que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60[7] y 61[8] del Reglamento de Reclamos del OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-049580-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [redacted] al no encontrarse acreditado que el 7 de agosto de 2021, se realizó doble cobro de pasaje al usuario en la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

---

[7] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*"**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".

[8] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*"**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".

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [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: 2024038052

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