



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRÁN

- i. Luego de la investigación realizada, se verificó que la señora [REDACTED] solicitó al personal de la boletería de la estación realizar una recarga de S/ 1,00 (uno y 00/100 Soles) en su tarjeta con un billete de S/ 10,00 (diez y 00/100 Soles), ocurriendo que, al finalizar la transacción, recogió su vuelto, comprobante de pago y tarjeta, retirándose sin mostrar disconformidad.
 - ii. Se recomienda a los usuarios, que antes de retirarse de la ventanilla de la 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 21 de febrero de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000024-2022-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando que no recibió vuelto alguno.
 4. El 14 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta LR-SCA-005-000024-2022-SAC.
 5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 02 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-SCA-005-000024-2022-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 LR-SCA-005-000024-2022-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. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que, habiendo solicitado una recarga de S/ 10,00 (diez y 00/100 Soles) en su tarjeta con un billete del mismo valor, únicamente le fue cargado S/ 1,00 (uno y 00/100 Soles), sin habersele entregado su vuelto, lo que constituye un supuesto de reclamo por 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 URBANO¹, (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 OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); de manera que, en concordancia con el

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 FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRÁN

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 OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto de su reclamo, es de quince (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 LR-SCA-005-000024-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED], el 21 de febrero de 2022, según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]@hotmail.com"; correo electrónico indicado por la usuaria en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento
 - ii. El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de marzo de 2022.
 - iii. La señora [REDACTED] apeló con fecha 21 de febrero de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, conforme 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.

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

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 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 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRAN

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 el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁷. 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 contrato⁸.
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:

“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 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]

⁷ **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 (...).

⁸ **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

OSITRAN
OSITRAN
OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRAN

16. Como se puede apreciar, 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.
17. 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]

18. 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.

Sobre los hechos materia de reclamo

19. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que realizó una recarga de S/ 10,00 (diez y 00/100 Soles) en su tarjeta con un billete de ese valor; no obstante, posteriormente advirtió que personal de TREN URBANO realizó la recarga únicamente por el importe de S/ 1,00 (uno y 00/100 Soles), razón por la cual solicita la devolución de S/ 9.00 (nueve y 00/100 Soles).
20. TREN URBANO señaló que su personal de boletería realizó la recarga solicitada por la señora [REDACTED] de S/ 1,00 (uno y 00/100 Soles). Asimismo, precisó que sus cámaras de seguridad captaron imágenes del momento en el que la señora [REDACTED] recogió el vuelto, comprobante de pago y tarjeta, retirándose sin mostrar disconformidad con la transacción realizada.
21. Cabe señalar que de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", el cual contiene las transacciones de uso y recarga de la tarjeta de la señora [REDACTED] en donde se verifica que el 07 de febrero de 2022, se registró una recarga de S/ 1,00 (uno y 00/100 Soles), no resultando un punto controvertido en el presente procedimiento.
22. Ahora bien, respecto de si el personal de la boletería de Línea 1 entregó o no a la señora [REDACTED] los S/ 9.00 (nueve y 00/100 Soles) que correspondían a su vuelto, se advierte que en el expediente obra el Informe de Cámaras LR-SCA-005-000024-2022-SAC elaborado por el personal de TREN URBANO, en el cual se consignó lo siguiente:

"INFORME DE CÁMARAS:

FECHA: 07/02/2022

DETALLE: - ESC-B1 ESC-B3



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRÁN

10.20 Pasajera se encuentra en la fila de boletería, Pasajera en su mano tiene una tarjeta y un billete "no se logra verificar el monto del billete, posiblemente 10 soles"
10.20.56 Pasajera coloca tarjeta y billete en boletería en TVM
10.21.02 Pasajera recibe vuelto en monedas "no se logra visualizar monedas que le da AE de boletería", recarga se realiza de 1
10.21.05 Pasajera guarda su vuelto en sus bolsillos
10.21.10 Pasajera recibe tarjeta y baucher, se retira de boletería
10.37.58 Pasajera ingresa por acceso general se retira usando el servicio

[El subrayado es nuestro]

23. Conforme puede apreciarse en el citado informe, TREN URBANO indicó que a las 10:20.56 horas del 7 de febrero de 2022, la señora ██████████ entregó un billete al personal de boletería, luego de lo cual, a las 10:21 horas, habiendo recibido su vuelto en monedas y el comprobante de pago, procedió a retirarse, sin reclamo alguno.
24. Adicionalmente, en el expediente obra el documento denominado "Informe del Personal" de fecha 8 de febrero de 2022, suscrito por el trabajador de boletería que recargó la tarjeta de la señora ██████████ donde señala que, al finalizar su turno, no tuvo sobrante ni faltante de dinero que reportar, de lo que se desprende que las operaciones efectuadas por dicho personal ese día, incluyendo la operación de recarga realizada en la tarjeta de la usuaria, fueron correctamente realizadas.
25. Por su parte, la señora ██████████ no presentó medio probatorio alguno en el cual se acredite que el personal de boletería de TREN URBANO no le dio su vuelto; ocurriendo que de los actuados en el expediente únicamente quedó constancia que se realizó una recarga de S/ 1,00 (uno y 00/100 Soles) en la tarjeta de la usuaria.
26. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, conforme se muestra a continuación:

"Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)
Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones"
27. En este punto cabe resaltar la relevancia de que los usuarios reciban y revisen el comprobante de la operación de recarga de tarjeta realizada en las boleterías (o en las máquinas de recarga ubicadas en las estaciones de la Línea 1), pues en dicho documento consta el monto efectivamente recargado, entre otra información, permitiéndoles verificar que la transacción se realizó satisfactoriamente o no, en cuyo caso tendrán la posibilidad de solicitar, en ese mismo momento, que sea corregida y/o anulada.
28. En ese sentido, corresponde a los usuarios revisar el comprobante de la operación realizada antes de retirarse de las boleterías de las estaciones, entendiéndose que, al retirarse de la boletería, se encuentran conformes con la recarga realizada.

⁹ **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)

Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00058-2024-TSC-OSITRÁN

29. En tal sentido, no habiéndose verificado deficiencias en el servicio brindado por el personal de boletería, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000024-2022-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 del OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000024-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al no haberse acreditado un servicio deficiente durante la recarga solicitada.

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
OSITRÁN**

NT: 2024020080

*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/SGDEntidades/login.jsp>*

¹⁰ **Reglamento de Reclamos de 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.*

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.*