



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
 EXPEDIENTE N° 037-2022-TSC-OSITRÁN
 RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
 VELARDE SAGIO
 José Carlos PAU
 20420240845.html
 Motivo: Firma Digital
 Fecha: 27/02/2024
 13:38:40 -0500

EXPEDIENTE N° : 037-2022-TSC-OSITRÁN
 APELANTE : [REDACTED]
 ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
 ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta R- CAT-054039-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 22 de febrero de 2024

SUMILLA: *Se revoca lo resuelto por la Entidad Prestadora, en el extremo que declara que el usuario debe obligatoriamente desplazarse hacia la estación Cabitos para efectos de la devolución del dinero materia del reclamo y, en consecuencia, se declara fundado este extremo del reclamo pues la Entidad Prestadora no tuvo en cuenta que el usuario solicitó que la devolución se realice en la estación Parque Industrial.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-054039-2022-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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 23 de febrero de 2022, el señor [REDACTED] interpuso un reclamo a través de la línea telefónica de TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. Se dirigió a una máquina de autoservicio de la estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima para efectuar la compra de una tarjeta y la recarga de S/ 2,00. Para ello introdujo una moneda de S/ 5,00 y dos monedas de S/ 1,00 en la máquina de recarga; no obstante, la tarjeta nunca se activó y tampoco se realizó la recarga, por lo que solicita la devolución de los S/ 7,00.
 - ii. Solicita que la devolución de los S/ 7,00 se realice en la estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima, ya que esta estación es la más cercana a su domicilio.
2. Mediante Carta R-CAT-054039-2022-SAC notificada el 24 febrero de 2022, TREN URBANO declaró FUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED], indicándole que habiendo realizado la investigación de los hechos y por criterio comercial, procedería a efectuar la devolución del monto reclamado, para lo cual debía apersonarse con su DNI y la tarjeta inactiva (la cual quedará en custodia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 037-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

de la entidad prestadora), a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos, a fin de que se realice el cambio de tarjeta y la recarga del saldo, caso contrario, la devolución de los S/ 7,00.

3. Con fecha 06 de marzo de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R- CAT-054039-2022-SAC, señalando lo siguiente:
 - i. No se encuentra conforme con la respuesta de su reclamo, pues solicitó que la devolución de los S/ 7,00 que TREN URBANO le reconoció porque la maquina falló al momento de recargar, se efectúe en la estación Parque Industrial y no en la estación Cabitos.
 - ii. Además, solicitó que TREN URBANO le reconozca S/ 6,00 adicionales aparte de los S/ 7,00 que le fueron reconocidos por la falla de la máquina de recarga, precisando que es el monto que gastaría para trasladarse de su domicilio a la estación Parque Industrial.
4. El 23 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, a efecto de que se pronunciara sobre la apelación formulada por el usuario.
5. El 09 de febrero de 2023, se citó a las partes para la realización de una Audiencia de Conciliación ante la Secretaría Técnica del TSC, la misma que no pudo llevarse a cabo debido a la inasistencia del señor [REDACTED], pese haber sido debidamente notificado.
6. El 13 de febrero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
7. El 13 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado en la Carta R- CAT-054039-2022-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. 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-054039-2022-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

9. La materia en discusión en el presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento del usuario referido al lugar de la devolución de los S/7,00 que le fueron reconocidos por la falla de la máquina de recarga de TREN URBANO, 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 OSITRÁN² (en

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 OSITRÁN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 037-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); 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.

10. 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 a sus reclamos es de quince 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-054039-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 24 de febrero de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega": [REDACTED]@GMAIL.COM"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 17 de marzo de 2022.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 06 de marzo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido, en el extremo que se le debe devolver el dinero en la estación Parque Industrial y se le reconozca la suma de S/ 6.00 por concepto del traslado de su domicilio a la estación de la Línea 1 del Metro de Lima
12. 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.

"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 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

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.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 037-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

13. 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 los hechos materia de reclamo

14. En el presente caso el señor [REDACTED] señaló haber realizado la compra de una tarjeta y una recarga de S/ 2,00, para lo cual ingresó en la máquina de recarga una moneda de S/ 5,00 y dos monedas de S/ 1,00; no obstante, la tarjeta nunca se activó y tampoco se realizó la recarga, por lo que solicitó la devolución de los S/ 7,00. Asimismo, solicitó que esta devolución se realice en la estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima, ya que es la estación más cercana a su domicilio.
15. Mediante Carta R-CAT-054039-2022-SAC, TREN URBANO declaró FUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED]. En dicha comunicación, se le informó que, tras realizar la investigación correspondiente y por criterio comercial, procederían a efectuar la devolución de los S/ 7,00.
16. Asimismo, TREN URBANO ha señalado que el señor [REDACTED] debe acercarse en la Oficina de Atención al Pasajero, situada en la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, llevando consigo su documento nacional de identidad y la tarjeta inactiva, la cual quedará en custodia de TREN URBANO. Sin embargo, el usuario no aceptó esta condición y optó por apelar la Carta R-CAT-054039-2022-SAC.
17. Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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 OSITRÁN

(...)”.

“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 OSITRÁN (...).

“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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 037-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

[El subrayado es nuestro]

18. 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 (...)"

19. 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]

20. 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.
21. Al respecto, si bien TREN URBANO declaró fundado el reclamo del señor [REDACTED] disponiendo la devolución de los S/ 7,00, señalando que el usuario podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos, la Entidad Prestadora no tuvo en cuenta que el usuario solicitó en su reclamo que la devolución se realice en la estación Parque Industrial.
22. De otro lado, en relación al extremo de la apelación referido al pago de S/ 6,00 adicionales (para cubrir los gastos de traslado del señor [REDACTED] a la estación Parque Industrial), debemos indicar que dicho extremo no fue formulado en el reclamo, motivo por el cual no corresponde al TSC emitir pronunciamiento sobre el mismo.
23. En ese sentido, no habiéndose tomado en cuenta en la resolución impugnada que la solicitud del usuario referido a que la devolución de los S/ 7,00 se realice en la estación Parque Industrial, y considerando que la contratación del servicio se realizó en dicha estación, se dispone que TREN URBANO devuelva al señor [REDACTED] la suma de S/ 7,00 en la estación Parque Industrial.
24. Consecuentemente, corresponde revocar en parte la decisión contenida en la Carta R-CAT-054039-2022-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁷:

⁷ **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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 037-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00071-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-054039-2022-SAC, expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. en el extremo que declara que el señor [REDACTED] debe obligatoriamente desplazarse hacia la estación Cabitos para efectos de la devolución del dinero materia del reclamo y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** este extremo del reclamo.

SEGUNDO.- ORDENAR que TREN URBANO DE LIMA S.A. cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 7,00 en la estación Parque Industrial.

TERCERO.- REMITIR a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 037-2022-TSC-OSITRAN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

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

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: 2024025317

*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>*

"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".