



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 88-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00094-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- El proceder del personal del área de boletería en el presente caso fue correcto, no habiendo tenido intención de generar ningún malestar a la usuaria.
3. Con fecha 17 de mayo de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-004-000135-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Si bien el billete que entregó en la boletería de la estación María Auxiliadora presentaba un pequeño rasgado, no era falso pues incluso consultó sobre su autenticidad en otros establecimientos comerciales, indicándosele que era auténtico.
- ii.- TREN URBANO debe reembolsarle la suma de S/ 40,00 por los gastos de movilidad en los que incurrió el día de ocurrencia de los hechos, en tanto que al no poder utilizar el servicio de transporte brindado por la Línea 1 del Metro de Lima, debió desplazarse en un medio de transporte particular.
4. El 7 de junio de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo señalando lo siguiente:
- i.- La recaudación del dinero proveniente de la operación del servicio de Línea 1 es ejercida por TREN URBANO en nombre del Concedente y es destinado a una cuenta de fideicomiso, conforme a lo señalado en el Contrato de Concesión.
- ii.- Los procedimientos de recaudación diseñados por el Concesionario, los cuales no han sido observados por el Concedente o por el Regulador, cumplen con la finalidad de resguardar el derecho del Estado por los ingresos captados en el servicio de Línea 1, cumpliendo, además, con las indicaciones señaladas por el Banco Central de Reserva para la detección de fallas en los billetes.
- iii.- La propia usuaria ha reconocido que el billete se encontraba rasgado. Sin perjuicio de ello, el billete tenía características que hacían presumir su falsedad, por lo que la observación realizada por el personal de la boletería fue correcta.
- iv.- Posteriormente, dicho personal solicitó a la usuaria cambiar el billete a fin de poder completar la transacción, lo que no fue aceptado por la usuaria, quien formuló el reclamo.
- v.- No existe evidencia de un inadecuado servicio. Por el contrario, se corrobora el correcto accionar del personal de TREN URBANO al enfrentar este tipo de situaciones que, de no ser realizadas, podrían afectar el derecho del Estado a recibir los ingresos del servicio brindado por Línea 1.
- vi.- En relación con la solicitud de reembolso de la suma de S/ 40,00; cabe indicar que no es responsabilidad de TREN URBANO que la usuaria estuviera en posesión de un billete defectuoso. Asimismo, no existe evidencia del presunto gasto incurrido, no siendo posible emitir pronunciamiento sobre un hecho no acreditado.
5. El 22 de febrero de 2022, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 88-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00094-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-004-000135-2021-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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la señora [REDACTED] referida a la negativa del personal de la boletería de la estación María Auxiliadora de la Línea 1 del Metro de Lima a recibir un billete de S/ 100,00, aduciendo que se encontraba roto y era falso; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, 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, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. 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 la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

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 GYM FERROVIAS 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

"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 GYM 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 GYM FERROVIAS S.A. 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 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".

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 88-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00094-2024-TSC-OSITRÁN

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-MAU-004-000135-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 14 de mayo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de junio de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 17 de mayo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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.
11. 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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. 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 lo siguiente:

"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

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 legal vigente y disposiciones del OSITRÁN (...).

[El subrayado es nuestro]

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

TREN URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 88-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00094-2024-TSC-OSITRAN

13. 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]

14. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece lo siguiente:

"Atención al Usuario

(...)

1.2.25 *Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación".*

[El subrayado es nuestro]

15. Como se advierte, la venta de boletos y la recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
16. En ese sentido, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima tienen derecho a que la venta de boletos y la recarga de tarjetas sean realizadas con estándares de calidad e idoneidad por parte de la Entidad Prestadora.

III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo

17. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que, habiéndose apersonado a la boletería de la estación María Auxiliadora de la Línea 1, entregó un billete de S/ 100,00; no obstante, el personal de dicha área se negó a recibirlo aduciendo que se encontraba rasgado. Añadió que el billete no era falso.
18. Añadió que, posteriormente, preguntó sobre la autenticidad del billete en otros establecimientos comerciales, indicándosele que no era falso, por lo que TREN URBANO debía reembolsarle la suma de S/ 40,00 por gastos de movilidad, en los que incurrió el día de ocurrencia de los hechos, en tanto que al no poder utilizar el servicio de transporte brindado por la Línea 1 del Metro de Lima, debió desplazarse en un medio de transporte particular.
19. Por su parte, TREN URBANO señaló que el personal de la boletería de la estación María Auxiliadora advirtió que el billete entregado por la señora [REDACTED] tenía características que hacían presumir su falsedad, motivo por el cual se le requirió pagar por la transacción solicitada con otro billete.
20. Añadió que el accionar del personal del área de boletería fue correcto, no habiendo tenido intención de generar ningún malestar a la usuaria.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 88-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00094-2024-TSC-OSITRÁN

21. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por la trabajadora que atendió a la señora [REDACTED] en el área de boletería, quien indicó lo siguiente:

"Siendo las 19:19 horas me encontraba realizando mis funciones dentro de boletería, cuando se apersona una usuaria a comprar una tarjeta y recargar. El cual me brinda un billete de S/. 100.00, al momento de recibir el billete procedo a revisarlo con el detector B y a su vez verifico de manera visual y al momento de palpar el billete constato que no cumple con algunas de las medidas de seguridad (a trasluz se verifica que las posiciones no coinciden), ya que su billete se encontraba pegado con cinta adhesiva por la mitad, es donde le indico a la usuaria, cumpliendo mis protocolos de atención en boletería, que por favor me facilitara otro billete, ya que las personas que vienen a recargar se les hace entrega del mismo billete como cambio".

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se puede apreciar del documento citado, la trabajadora de TREN URBANO que atendió a la señora [REDACTED] en el área de boletería de la estación María Auxiliadora, señaló que luego de revisar el billete entregado por la usuaria, advirtió que se encontraba pegado con cinta adhesiva y que sus partes no emparejaban simétricamente. Asimismo, señaló que luego de realizar una revisión manual del billete y de utilizar un detector⁷, constató que el billete no cumplía con las medidas de seguridad de un billete auténtico.
23. De lo señalado por la trabajadora de TREN URBANO que atendió a la señora [REDACTED] en el área de boletería, se aprecia que ésta manifestó que el billete entregado por la usuaria había sido pegado con cinta adhesiva y tenía características que hacían presumir que era falso, motivo por el cual solicitó a la usuaria la entrega de otro billete.
24. Si bien se aprecia que, por un lado, la señora [REDACTED] manifestó que el billete que entregó en la boletería no era falso y, por otro, que TREN URBANO señaló que este no cumplía con algunas medidas de seguridad de un billete auténtico; se verifica que tanto la señora [REDACTED] como TREN URBANO han coincidido en señalar que el billete en cuestión se encontraba rasgado, no constituyendo este un aspecto controvertido.
25. Al respecto, cabe resaltar que el Reglamento de Canje de Billetes y Monedas del Banco Central de Reserva del Perú (en adelante, BCRP), aprobado mediante Circular N° 016-2018-BCRP, de fecha 18 de mayo de 2018, establece lo siguiente:

OBJETO

Artículo 1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 43° de la Ley Orgánica del BCRP, los billetes y monedas que éste pone en circulación son de aceptación forzosa para el pago de toda obligación, pública o privada.

El alcance del presente Reglamento es de aplicación a las empresas señaladas en el acápite A del artículo 16° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, Ley No. 26702 y al Banco de la Nación, en adelante Empresas del Sistema Financiero (ESF). Igualmente será de alcance, en lo que corresponda, a las entidades autorizadas según legislación vigente para prestar el servicio de transporte de dinero y valores (ESTDV).

[El subrayado es nuestro]

⁷ La trabajadora señaló que utilizó un detector B, pudiendo desprenderse que se refería a un detector de billetes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 88-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00094-2024-TSC-OSITRÁN

OBLIGACIÓN DE CANJE DE BILLETES Y MONEDAS

"Artículo 2. Salvo los casos previstos en el artículo 4° del presente Reglamento, las ESF están obligadas al canje de billetes y monedas, a la vista y a la par, sin costo para el público. Esta obligación incluye el canje de billetes y monedas deteriorados (...)"

[El subrayado es nuestro]

"Artículo 6. Las ESF están prohibidas de poner en circulación billetes y monedas deteriorados. Los billetes y monedas deteriorados que reciban las ESF en sus operaciones diarias, incluyendo los que provienen del canje al público, deberán ser depositados en el BCRP"

[El subrayado es nuestro]

26. De acuerdo con lo establecido en la norma citada, las Empresas del Sistema Financiero tienen la obligación de aceptar y canjear billetes y monedas deteriorados que se encuentren en posesión del público en general.
27. En ese sentido, en la medida que TREN URBANO no es una Empresa del Sistema Financiero, se desprende que no tiene la obligación de aceptar billetes o monedas deteriorados en sus operaciones diarias.
28. Por otro lado, si bien la señora ██████ manifestó que en otros establecimientos comerciales le indicaron que el billete rechazado por el personal de TREN URBANO no era falso, esto es, que era auténtico; cabe señalar que ello no ha sido acreditado, habiendo señalado el personal de la boletería de la estación María Auxiliadora que, luego de revisarlo manualmente, y con el detector de billetes, advirtió que carecía de las características propias de un billete auténtico.
29. Sin perjuicio de lo expuesto, habiendo reconocido la señora ██████ que el billete se encontraba rasgado, carece de objeto analizar los argumentos de las partes, referidos a la autenticidad o falsedad del billete.
30. Consecuentemente, no encontrándose acreditado que el personal de la boletería de la estación María Auxiliadora de la Línea 1 del Metro de Lima se hubiera negado injustificadamente a recibir el billete entregado por la señora ██████ corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-MAU-004-000135-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

⁸ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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; y,
 - d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

⁹ 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 (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 88-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00094-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-MAU-004-000135-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], no encontrándose acreditado que el personal de boletería de la estación María Auxiliadora de la Línea 1 del Metro de Lima se hubiera negado injustificadamente a recibir el billete entregado por la usuaria.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [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: 2024030614

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>

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>