



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRAN

sencillo, ante lo cual el personal encargado de boletería le indicó que únicamente cuenta con sencillo para los pasajeros que desean comprar tarjeta o recargar saldo.

- ii.- El personal encargado de la boletería le indicó a la usuaria que podía realizar la recarga de su tarjeta en la ventanilla; sin embargo, la señora [REDACTED] no aceptó.
 - iii.- El proceder de la agente de estación a cargo de la boletería fue el correcto, rigiéndose bajo sus procedimientos establecidos y normas de uso.
3. Con fecha 24 de setiembre de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000081-2022-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- TREN URBANO indicó que el personal a cargo de la boletería habría manifestado que únicamente cuenta con sencillo para los pasajeros que desean comprar tarjeta o recargar saldo, lo cual no ocurrió en ningún momento. Además, no se considera que también la usuaria era una pasajera que quería realizar una recarga de saldo en la máquina de recargas de la estación.
 - ii.- Asimismo, TREN URBANO indicó que no habría aceptado la recarga de su saldo en la ventanilla, lo cual no es cierto, pues la recarga no se realizó tampoco en ventanilla puesto que se le indicó que no había sencillo.
4. El 12 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el presente expediente, señalando que al no haber la señora [REDACTED] cumplido con presentar nueva prueba acompañando su recurso de reconsideración, corresponde en virtud del principio de informalidad reconocido en el Ley del Procedimiento Administrativo General, reconducirlo para que sea tramitado como recurso de apelación. Asimismo, reiteran los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000081-2022-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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre la alegación de la usuaria referida a que el personal encargado de la boletería de la estación Villa María no contaba con sencillo para darle vuelto a efecto de que realizara su recarga de saldo en su tarjeta, situación 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)

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.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRÁN

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 artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

7. 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.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-SRO-005-000081-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 24 de setiembre de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "El mensaje se entregó a los siguiente destinatarios": [REDACTED]@gmail.com correo electrónico indicado por el usuario 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 15 de octubre de 2022.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 24 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. 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.

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 (...).

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**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRAN

10. 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 la normativa aplicable

11. El artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
12. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
13. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹; se advierte que en el presente caso de la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
14. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y TREN URBANO, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

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.

⁷ Código del Consumidor

Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo

⁸ Ley N° 29158

Artículo 32.- Organismos Reguladores Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley.

⁹ Código del Consumidor

Artículo IV.- Definiciones Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.-Consumidores o usuarios Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN
ORGANISMO SUPERVISOR
DE INFRASTRUCTURAS DE
TRANSPORTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRÁN

Sobre los hechos materia de reclamo

15. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifiesta que el personal encargado de la boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima no contaba con sencillo para darle vuelto a efecto de que realizara su recarga de saldo en su tarjeta.
16. Por su parte, TREN URBANO señaló que la señora [REDACTED] solicitó el cambio de S/ 100,00 (cien y 00/100 soles) en sencillo, ante lo cual el personal encargado de boletería le indicó que únicamente cuenta con sencillo para los pasajeros que desean comprar tarjeta o recargar saldo. Asimismo, agregó que el personal encargado de la boletería le indicó a la usuaria que podía realizar la recarga de su tarjeta en la ventanilla; sin embargo, la señora [REDACTED] no aceptó.
17. Ahora bien, 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 tarifa¹⁰. 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 contrato¹¹.
18. Asimismo, el artículo 37 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, 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 OSITRÁN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

19. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece lo siguiente:

¹⁰ **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 (...).

¹¹ **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 OSITRÁN.
(...).

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 OSITRÁN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TREN URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRÁN

"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 Bienvenida 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 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.
21. Ahora bien, conforme se ha señalado precedentemente, la señora [REDACTED] alegó que el personal de boletería de TREN URBANO no contaba con cambio suficiente para realizar la recarga de su tarjeta.
22. De la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por el trabajador del área de boletería de la estación Villa María que atendió a la señora [REDACTED], en el cual se señala lo siguiente:

"INFORME DEL PERSONAL

(...)

Aproximadamente a las 9:00 am me encontraba en regulación cuando veo que una pasajera se acerca a la boletería con un billete de 100 soles, indicando a mi compañera [REDACTED] que le cambie sencillo, lo cual mi compañera le indica que no puede realizar cambio de sencillo pero si puede realizarle la recarga por ese medio, a pesar de la indicación la pasajera informa que quiere el sencillo para recargar por los TVM, mi compañera amablemente le indica que puede realizar su recargar por ese medio (la boletería). Nuevamente la pasajera hace caso omiso a la indicación y se acerca a mi persona para consultar por qué no tiene sencillo, me dirijo a mi compañera y me informa que le indicó a la pasajera que solo tiene billetes grandes y que puede realizar su recarga por la boletería pero que no podía cambiarle sencillo.

Converso con la pasajera dándole las mismas indicaciones y explicándole nuestro procedimiento, me dice que quiere el sencillo para poder recargar en la maquina y que se encontraba esperando la tarjeta de su acompañante, yo le indico que puede esperar a la llegada de su acompañante y sin ningún problema puede acercarse a la boletería a recargar con sus 100 soles, la pasajera de manera molesta me indica que no tenía tiempo de esperar y que se quería ir rápido, lo cual se me hizo raro ya que me había indicado que estaba esperando a su acompañante, le brindo nuevamente las indicaciones de que puede esperar a la llegada de su acompañante y recargar en la boletería ya que la maquina no acepta billetes de 100. La pasajera saco otra tarjeta ingresando al sistema e informando que su acompañante estaba en la estación Angamos y que ahí es donde quiere realizar su recarga (...)

[El subrayado es nuestro]

23. Conforme se puede apreciar del documento antes citado, se consigna que el trabajador del área de boletería que atendió a la señora TREN URBANO le indicó al usuario que, si bien no puede realizarle el cambio de sencillo, podía efectuar la recarga de su tarjeta en la boletería. Asimismo, finalmente la usuaria ingresó a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima utilizando otra tarjeta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRÁN

24. En lo que respecta a la usuaria, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que personal de la boletería se negara a realizar la recarga de su tarjeta por la boletería por falta de cambio.
25. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹² 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"

26. En ese sentido, correspondía que la señora [REDACTED] acreditara con algún medio probatorio que el personal de la boletería de TREN URBANO se negó a efectuar la recarga solicitada por falta de cambio, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
27. En consecuencia, no habiéndose verificado deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000081-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹³,

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en Carta LR-SRO-005-000081-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al no haberse acreditado deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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.

¹² 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.

¹³ 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.*



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 106-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00074-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024025549

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>