



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-L
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRÁN

Financiado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420249645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 16/02/2024
16:01:18 -0500

EXPEDIENTE N° : 109-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta R-WEB-056293-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 13 de febrero de 2024

SUMILLA: En la medida que se encuentra acreditado el mal funcionamiento del sistema de recargas de tarjetas de la Entidad Prestadora; corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] L (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la carta R-WEB-056293-2022-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. El 19 de agosto de 2022, el señor [REDACTED], presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Detectó errores en los saldos de su tarjeta, motivo por el cual el 20 de julio de 2022, solicitó a TREN URBANO información relacionada con el margen de error y la frecuencia de las fallas de las máquinas de recargas; la frecuencia con la que se les brinda mantenimiento; el área encargada de verificar su buen funcionamiento; y, si dichas máquinas reciben céntimos.
 - ii.- Mediante Carta PED-116975-2022-SAC, de fecha 5 de agosto de 2022, TREN URBANO le informó que las máquinas de recargas están diseñadas para aceptar monedas y billetes de las siguientes denominaciones: S/ 0,10, S/ 0,20, S/ 0,50, S/ 1,00, S/ 2,00, S/ 5,00, S/ 10,00, S/ 20,00 y S/ 50,00. Asimismo, se le informó que las máquinas de recargas cuentan con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
 - iii.- En la medida que TREN URBANO no atendió su requerimiento de información, y habiendo verificado el 18 de agosto de 2022, que su tarjeta N° [REDACTED] tenía un saldo de S/ 14,88, a pesar de que el costo del pasaje asciende a S/ 1,50, lo que evidencia nuevamente un mal



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRÁN

funcionamiento del sistema de recargas (dado que el saldo debería ser un múltiplo de S/ 0,50); el 19 de agosto de 2022 presentó un reclamo solicitando se regularice el monto que corresponde al saldo de su tarjeta y se atienda su requerimiento de información.

2. Con fecha 09 de setiembre de 2022, TREN URBANO emitió la Carta R-WEB-056293-2022-SAC, la cual fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de setiembre de 2022, declarando infundado el reclamo en atención a lo siguiente:

- i.- En el reporte de movimientos de la tarjeta del señor [REDACTED], se observa que el día 10 de junio de 2022 contaba con un saldo de S/ 15,50, y que, al hacer uso del servicio, por error del sistema, se le debitó S/ 0,12 y no S/ 1,50, como correspondía; quedando un saldo de S/ 15,38.
- ii.- No obstante, no se ha realizado un cobro indebido al usuario. Asimismo, en relación con la solicitud de información del usuario, relacionada con el margen de error o falla de las máquinas de recargas, la frecuencia con la que se realizan los mantenimientos de estas y el área encargada de realizar dicho mantenimiento; cabe señalar que, en la medida que se trata de información interna de Línea 1, no resulta posible atender dicho requerimiento.

3. Con fecha 28 de setiembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-056293-2022-SAC, señalando lo siguiente:

- i.- Presentó su reclamo luego de verificar un mal funcionamiento del sistema de recargas de la Línea 1 del Metro de Lima, pues se le debitó un monto diferente a S/ 1,50, por concepto de tarifa de pasaje, y de que su solicitud de información no fue atendida por TREN URBANO.
- ii.- TREN URBANO ha declarado infundado su reclamo a pesar de que en la Carta R-WEB-056293-2022-SAC reconoció fallas en su sistema de recargas de tarjetas, no habiendo regularizado el monto del saldo de su tarjeta.

4. El 10 de octubre 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 R-WEB-056293-2022-SAC.

5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6. El 01 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta R-WEB-056293-2022-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 R-WEB-056293-2022-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

8. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento del usuario acerca del mal funcionamiento del sistema de recargas de la Línea 1 del Metro de Lima; situación que se configura como un supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRÁN

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 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.

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 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-WEB-056293-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de setiembre 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 03 de octubre de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 28 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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

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 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

El usuario podrá interponer el recurso de apelación 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 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".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRÁN

Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).

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.

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

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

13. Sobre este punto, 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 esta, 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-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]

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

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".

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 OSITRÁN.

(...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-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 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]

16. 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:

"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

(...)"

[El subrayado es nuestro]

17. 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, lo que incluye las máquinas de recargas, a través de las cuales los usuarios realizan la recarga de sus tarjetas a fin de poder utilizar el servicio de transporte.

Sobre los hechos materia de reclamo

18. El señor ██████ manifestó en su reclamo que el 18 de agosto de 2022, verificó que su tarjeta tenía un saldo de S/ 14,88, a pesar de que el costo del pasaje asciende a S/ 1,50, lo que evidenciaría un mal funcionamiento del sistema de recargas (dado que el saldo debería ser un múltiplo de S/ 0,50), solicitando se regularice el monto que corresponde al saldo de su tarjeta. Añadió que, formuló un requerimiento de información a TREN URBANO, debido a que detectó un mal funcionamiento de dicho sistema de recargas.
19. Por su parte TREN URBANO señaló que en el reporte de movimientos de la tarjeta del señor ██████ se observa que el día 10 de junio de 2022 contaba con un saldo de S/ 15,50, y que, al hacer uso del servicio, por error del sistema, se le debitó S/ 0,12 y no S/ 1,50, como correspondía; quedando un saldo de S/ 15,38. Asimismo, señaló que no se había realizado un cobro indebido al usuario.
20. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", documento presentado por TREN URBANO que contiene las transacciones de uso y recarga de la tarjeta del señor ██████.
21. En dicho documento se aprecia que el 10 de junio de 2022, el usuario tenía un saldo de S/ 15,50, y que se le debitó por concepto de tarifa de pasaje S/ 0,12. Asimismo, se aprecia que, luego de habersele debitado S/ 0,12, el saldo de la tarjeta del usuario fue de S/ 15,38, conforme se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 109-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRAN

Imagen 1: Información sobre el reporte de transacciones de la tarjeta N° [redacted]

Reporte de Transacciones por Tarjeta. Table with columns: Fecha Desde, Fecha Hasta, Número de Serie Externo, Tipo de Transacción, Título, Perfil, Documento, Última Saldo Leído, Último Saldo Calculado. Includes a detailed transaction table with columns: Fecha, Hora, Tipo de Operación, Estado de la Tarjeta, Monedero, Perfil, Saldo Anterior, Saldo, Transacción, y Sucursal.

*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.

- 22. Asimismo, conforme señaló el señor [redacted] en su reclamo, de la revisión del citado documento se aprecia que el 18 de agosto de 2022, contaba con un saldo de S/ 4,88 y que al realizar una recarga de S/ 10,00, su saldo fue de S/ 14,88, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 2: Información sobre el reporte de transacciones de la tarjeta N° [redacted]

Table showing transaction details for the card. Columns include: Fecha, Hora, Tipo de Operación, Estado de la Tarjeta, Monedero, Perfil, Saldo Anterior, Saldo, Transacción, and Sucursal. A specific row is highlighted showing a recarga on 18-08-2022.

*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.

- 23. En ese sentido, de la revisión del documento en cuestión, se verifica que desde el 10 de junio de 2022 hasta el 8 de septiembre de 2022 (último registro incluido en dicho Reporte de Transacciones por Tarjeta), los saldos resultantes de las operaciones de uso y recarga de la tarjeta del señor [redacted] no fueron múltiplos de S/ 0,50, como debía ocurrir.

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° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00055-2024-TSC-OSITRÁN

24. Teniendo en cuenta lo antes mostrado, cabe señalar que, si bien no se encuentra acreditado que se haya debitado al señor [REDACTED] un monto mayor al que correspondía por concepto de pago de tarifa; sí se encuentran acreditados errores en el sistema de recargas de tarjetas de Línea 1 del Metro de Lima.
25. Cabe resaltar que lo anteriormente expuesto fue reconocido por TREN URBANO en su Carta R-WEB-056293-2022-SAC, mediante la cual atendió el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al hacer referencia al registro de la transacción de fecha 10 de junio de 2022 en la tarjeta del usuario.
26. En ese sentido, corresponde ordenar a TREN URBANO que, en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la presente resolución, cumpla con corregir el monto del saldo contenido en la tarjeta del señor [REDACTED] debiendo estar constituido por un múltiplo de S/ 0,50.
27. Asimismo, corresponde que se informe de los hechos expuestos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización⁹ y a la Gerencia de Atención al Usuario¹⁰ a fin de que actúen conforme a sus atribuciones.
28. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-WEB-056293-2022-SAC y amparar el reclamo interpuesto por el señor [REDACTED] al encontrarse acreditados errores en el sistema de recargas de tarjetas de Línea 1 del Metro de Lima.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹¹ y 61¹² del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

⁹ Reglamento General de Supervisión del OSITRÁN

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) *Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRÁN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".*

"Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) *Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;*

e) *Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;*

(...)

k) *Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".*

¹⁰ Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN

"SUBCAPÍTULO II

DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 45.- De la Gerencia de Atención al Usuario

La Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRÁN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda".

¹¹ 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".*

¹² 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° 109-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00065-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-WEB-056293-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar FUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al haber reconocido la propia Entidad Prestadora, el mal funcionamiento de su sistema de recargas de tarjetas.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo no mayor de cinco (5) días de notificada la presente resolución, cumpla con corregir el monto del saldo contenido en la tarjeta del señor [REDACTED], debiendo estar constituido por un múltiplo de S/ 0,50.

TERCERO.- REMITIR copias del Expediente N° 109-2022-TSC-OSITRÁN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario, a fin de que actúen conforme a sus atribuciones.

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

QUINTO.- NOTIFICAR al señor R [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.ositrán.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: 2024020069

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.ositrán.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>