



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420240945 Ined
Módulo: Firma Digital
Fecha: 27/02/2024
13:38:42 -0500

EXPEDIENTE : 135-2021-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000216-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 22 de febrero de 2024

SUMILLA: En la medida que no se encuentra acreditada la entrega al usuario de la suma de dinero que, como vuelto, correspondía por la operación de recarga de tarjeta, ni el ticket por dicha transacción, se verifica que la Entidad Prestadora brindó un servicio carente de calidad; correspondiendo revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000216-2021-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 vocales 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 vocales 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 7 de julio de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 18:30 del 6 de julio de 2021, acudió a la boletería de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, para recargar S/ 10,00 en su tarjeta, pagando con un billete de la misma denominación, sin que le fuese entregado el ticket de la transacción realizada.
 - ii.- Después, advirtió que solo le cargaron en su tarjeta el monto de S/ 6,00, por lo que solicitó el reembolso de la diferencia (S/. 4,00) y se sancione al personal de TREN URBANO que lo atendió.
2. Mediante Carta LR-MIG-004-000216-2021-SAC, notificada el 30 de julio de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:

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° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Luego de realizada la investigación de los hechos materia de reclamo se pudo determinar que, al finalizar la transacción en la ventanilla de la estación, el señor [REDACTED] recogió el cambio, el *ticket* y su tarjeta, retirándose sin mostrar disconformidad.
 - ii.- Se recomienda a los pasajeros que antes de retirarse de la ventanilla, verifiquen que la transacción solicitada se haya realizado correctamente, pues luego de ello no hay lugar a reclamo.
3. Con fecha 5 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG -004-000216-2021-SAC, manifestando que no era verdad que al culminar la operación de recarga recogió el cambio y el *ticket* y que se retiró de la ventanilla sin mostrar disconformidad, pues solicitó al personal de dicha oficina la entrega del mismo, indicándosele que ello no era posible debido a que no había papel para imprimirlo.
4. El 26 de agosto 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 de la Línea 1 del Metro de Lima es realizada por TREN URBANO en nombre del Concedente, y dicho dinero es destinado a una cuenta de fideicomiso, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión.
 - ii.- Los procedimientos de recaudación diseñados por TREN URBANO, aprobados por el Concedente y el regulador, pretenden resguardar el derecho del Estado por los ingresos captados en la Línea 1 del Metro de Lima.
 - iii.- Realizó la investigación del hecho reclamado, considerando las declaraciones del personal de la estación que atendió al señor [REDACTED], así como el Informe de Cámaras elaborado por su personal; documentos adjuntos al expediente.
 - iv.- De la revisión de estos documentos no es posible corroborar los hechos descritos por el señor [REDACTED]. Por el contrario, en su declaración, el trabajador de boletería que lo atendió indicó que le entregó el cambio y el *ticket* de la transacción realizada.
 - v.- Asimismo, los videos de la cámara de seguridad de la estación muestran que, luego de realizar la recarga, el señor [REDACTED] ingresó al servicio de la Línea 1, y que presentó el reclamo al día siguiente.
 - vi.- No existiendo ninguna evidencia objetiva que sustente el pedido del señor [REDACTED], TREN URBANO no puede efectuar devoluciones que puedan afectar la recaudación.
5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 1 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-MIG-004-000216-2021-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. 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 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° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG -004-000216-2021-SAC.
- 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 reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que personal de la boletería de la estación Miguel Grau recargó su tarjeta con un monto menor al solicitado y pagado, no habiéndosele entregado el *ticket* de la transacción realizada; 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); así, 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 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 OSITRAN

"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 OSITRAN

"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 OSITRAN

"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° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-MIG -004-000216-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 30 de julio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 20 de agosto de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló el 5 de agosto de 2021, dentro del plazo legal establecido.
11. 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.
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

Sobre el alegado inadecuado servicio brindado al señor [REDACTED]

13. El señor [REDACTED] manifestó que, aproximadamente a las 18:30 del 6 de julio de 2021, acudió a la boletería de la estación Miguel Grau para recargar S/ 10,00 en su tarjeta, pagando con un billete de la misma denominación, y advirtiéndole luego que solo le recargaron S/ 6,00.
14. Añadió que, tras la operación de recarga de su tarjeta, el personal de la boletería no le entregó el *ticket* de la transacción realizada y que, al solicitarlo, se le indicó que no era posible porque no había papel para imprimirlo.
15. Por su parte, TREN URBANO señaló que, realizada la investigación del reclamo, se determinó que, al finalizar la transacción, el señor [REDACTED] recogió el cambio, el *ticket* y su tarjeta, retirándose de la boletería sin mostrar disconformidad, añadiendo que tras la recarga de su tarjeta ingresó al servicio de la Línea 1, y que el reclamo se presentó al día siguiente.
16. Asimismo, señaló que la recaudación del dinero proveniente de la operación de la Línea 1, se realiza en nombre del Concedente y que se destina a una cuenta de fideicomiso, conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión. No existiendo evidencia objetiva que sustente el pedido del reclamante, no podía efectuar devoluciones que afectaran la recaudación.
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

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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

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.

(...).”

[El subrayado y agregado son nuestros]

“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]

18. Por otro lado, la tercera disposición complementaria final del Reglamento de Usuarios establece que, en lo referido a la protección de los usuarios finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulta pertinente⁷. Asimismo, 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, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁸.
19. En ese sentido, el Código del Consumidor señala que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a diversos factores, atendiendo a las circunstancias del caso (artículo 18)⁹; asimismo, indica que el

⁷ Reglamento de Usuarios

“Disposiciones Complementarias Finales

(...)

Tercera.- En lo referido a la protección de los usuarios finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulta pertinente”.

⁸ 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.

(...).”

⁹ Código del Consumidor

“Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

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>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (artículo 19)¹⁰.

20. De otro lado, 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]

21. 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]

22. Como se advierte, la venta de boletos y la recarga de tarjetas son parte de los servicios que TREN URBANO tiene que poner a disposición de los usuarios. Esta obligación incluye también la de entregar el respectivo cambio y *ticket* luego de realizadas dichas operaciones por los usuarios en las boleterías y máquinas de recargas.
23. 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 (incluyendo recibir el cambio y *ticket* respectivos), se realicen, por parte de la Entidad Prestadora, con los estándares de calidad e idoneidad establecidos por el marco jurídico.
24. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, el señor ██████████ manifestó en su reclamo que solicitó al personal de boletería de la estación Miguel Grau una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta, pagando por dicha operación con un billete de igual denominación y que, posteriormente, tomó conocimiento que únicamente le fue recargado S/ 6,00.
25. Al respecto, en el expediente obra el documento denominado "Informe del Personal" de fecha 7 de julio de 2021, suscrito por el agente de estación ██████████ quien atendió al

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor".

¹⁰ **Código del Consumidor**

"Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda".



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

señor [REDACTED] en dicha fecha, esto es, un día después de ocurridos los hechos materia de reclamo. Dicho informe se muestra a continuación:

Informe de Personal suscrito por el agente de estación que atendió al señor [REDACTED]

| | | | | | |
|------|----------------------|---------------|---------------|--------|--------------------|
| | INFORME DEL PERSONAL | | | | DD-OSF-GEN-FOR-001 |
| | | | | | Revisión 00 |
| | Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Fecha | Página |
| JTRA | JTRA | GP | 04/02/14 | 1 de 1 | |

A : [REDACTED]
Jefe de Estaciones

De : [REDACTED]
Estación Miguel Grau

Asunto : Pasajero reclama que falta dinero en su tarjeta

Fecha : 07 de Julio del 2021

Pasajero: [REDACTED]
 DNI: [REDACTED]
 N° de tarjeta: [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Teléfono: [REDACTED]
 Correo: [REDACTED]@hotmail.com
 Solicita libro de reclamaciones por lo que se procede a entregar la hoja 004 - N°0000216

DETALLE DEL RECLAMO:

El día 06. Jul. 2021 a las 6.30 pm aprox. pague el monto de s/ 10.00 y me depositaron en la caja solo s/ 6.00 robándome s/ 4.00. Estación Grau , no entregándome voucher .

PETICIÓN:

Depósito de s/ 4.00 y sanción al responsable.

DESCARGO:

Siendo las 7:30 am aproximadamente, el pasajero se acerca a mí indicando que le faltaba dinero en la tarjeta . Procedí a atender su pedido siguiendo el procedimiento correspondiente (se imprimió una consulta para verificar las operaciones del pasajero y se visualizó que el día de ayer a las 06.32 pm aprox. hizo una recarga de 6 soles en la estación Grau) . Le pedí que me aclare lo sucedido para que pueda proponerle posibles soluciones, sin embargo el pasajero no dio más detalles que los citados en su manifestación y pidió el libro reclamaciones , el cual se le proveyó con prontitud. Pasajero redacta hoja de reclamación N° 0000216

Es todo en cuánto tengo que informar

*Fuente: Documento presentado por TREN URBANO que obra en el expediente administrativo.

- Según el documento citado, el agente de estación señaló que, para brindar información al señor [REDACTED], consultó el saldo de su tarjeta, verificando que, aproximadamente a las 18:32 horas del 6 de julio de 2021, se había realizado una recarga de S/ 6,00 en la estación Miguel Grau.
- Asimismo, obra en el expediente el documento denominado "Informe del Personal" de fecha 7 de julio de 2021, suscrito por el trabajador de boletería que realizó la recarga de la tarjeta del señor [REDACTED]. Dicho documento se muestra a continuación:

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

OSITRÁN S.A. (Sociedad Anónima)
Instituto de Regulación y Supervisión de
los Servicios de Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

Informe de Personal suscrito por el trabajador de boletería que atendió al señor [REDACTED]

| INFORME DEL PERSONAL | | | | GO-OSF-GEN-FOR-001 | |
|----------------------|---------------|---------------|----------|--------------------|--------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: | Fecha: | Revisión 00 | Página |
| JTRA | JTRA | GP | 04/02/14 | 1 de 1 | |

A : [REDACTED]
 De : [REDACTED]
 Estación Miguel Grau
 Asunto : Pasajero reclama que falta dinero en su tarjeta
 Fecha : 07 de Julio del 2021

Pasajero: [REDACTED]
 DNI: [REDACTED]
 N° de tarjeta: [REDACTED]
 Dirección: [REDACTED]
 Teléfono: [REDACTED]
 Correo: [REDACTED]@hotmail.com
 Solicita libro de reclamaciones por lo que se procede a entregar la hoja 004 - N°000216

DETALLE DEL RECLAMO:

El día 05. jul. 2021 a las 6:30 pm aprox. pague el monto de s/ 10.00 y me depositaron en la caja solo s/ 5.00 robándome s/ 4.00. Estación Grau, no entregándome voucher.

PETICIÓN:

Depósito de s/ 4.00 y sanción al responsable.

DESCARGO:

Siendo las 6:30 PM aproximadamente, el pasajero Oscar Ullises se acerca a la boletería del primer nivel indicando que solicita una recarga por el monto de S/6.00 y me entrega un billete de S/. 10.00, siguiendo mi protocolo de atención procedo a atender al pasajero y a realizar su recarga. Al término de la atención, pasajero me consulta cuanto es su saldo actual y le doy la información entregándole su vuelto de S/. 4.00 y su voucher de recarga. Pasajero Oscar Ullises se retira de la boletería dándome las gracias por la atención brindada y sin ninguna observación.

Cabe resaltar que al momento de cerrar mi caja no tuve ningún faltante y sobrante para reportar.

Todo lo sucedido se le informa al S.E Admer Galindo

*Fuente: Documento presentado por TREN URBANO que obra en el expediente administrativo.

28. Conforme se aprecia del documento mencionado, el trabajador de la boletería señaló que el señor [REDACTED] le solicitó una recarga de S/ 6,00, pagando con un billete de S/ 10,00, siendo que realizó la recarga por el monto solicitado.
29. En vista de lo manifestado por el agente de estación y el trabajador de la boletería que atendió al señor [REDACTED], se encuentra acreditado el extremo del reclamo referido a que solo se realizó una recarga de S/ 6,00 en la tarjeta del usuario (y no una de S/ 10,00), conforme lo alegó el señor [REDACTED] durante el procedimiento.
30. Adicionalmente, en su reclamo y recurso de apelación, el señor [REDACTED] indicó que el personal de boletería no le entregó cambio alguno ni el *ticket* de la operación realizada, mientras que TREN URBANO ha señalado que su personal cumplió con entregar ambos.
31. Teniendo en cuenta lo manifestado por las partes, la entrega o la falta de entrega, del vuelto y *ticket*, constituye un aspecto controvertido.
32. Ahora bien, el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, dispone lo siguiente:

"Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora

(...)

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".

33. El artículo precedente dispone que, en los reclamos relativos a facturación, información y calidad e idoneidad del servicio (materia del presente reclamo), corresponde a la Entidad

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° 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRÁN

Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.

34. Considerando lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, correspondía a TREN URBANO probar que la recarga de la tarjeta se realizó de manera correcta, esto es, que su personal cumplió con entregar el cambio y *ticket* respectivos.
35. De acuerdo con el "Informe del Personal", elaborado por el trabajador de boletería que realizó la recarga, al término de la atención entregó al señor [REDACTED] un vuelto de S/4,00 y el *ticket* de la operación de recarga. Al respecto, dicha declaración constituye una "declaración de parte".
36. El trabajador de boletería señaló además que, tras atender al señor [REDACTED], este se retiró agradeciendo por la atención brindada y sin observaciones; situación que, como se verá en los siguientes párrafos, no se corresponde con lo observado en el video ni en el informe de cámaras, medios probatorios obrantes en el expediente, en los que se verifica que el señor [REDACTED] se retiró de la boletería realizando un gesto de rechazo o desaprobación dirigido a dicho trabajador.
37. Atendiendo a lo anterior, no corresponde otorgar a dicho medio probatorio un valor probatorio suficiente como para desvirtuar, por sí solo, lo alegado por el señor [REDACTED].
38. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video conteniendo las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Miguel Grau, en el que se observa al señor [REDACTED] en la boletería de la estación en el momento en que realizó la recarga de su tarjeta. Sin embargo, de la visualización del referido video, no resulta posible apreciar si el personal de boletería entregó al usuario cambio alguno o el *ticket* de la operación realizada.
39. Adicionalmente, en el expediente obra el documento denominado "Informe de Cámaras LR-MIG-004-000216-2021-SAC" de fecha 6 de julio de 2021, el mismo que se muestra a continuación:

Informe de Cámaras de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima de fecha 6 de julio de 2021

INFORME DE CAMARAS LR-MIG-004-000216-2021-SAC

FECHA: 06/07/2021

DETALLE:

GRA_C_B1 GRA_C_B3

| | |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18.30 | pasajero se encuentra en la fila de boletería "no se tiene cámara que enfoque boletería, solo panorámica" |
| 19.32.19 | pasajero es atendido en boletería |
| 19.32.29 | AE dentro de boletería acepta un billete de pasajero y lo revisa a contraluz |
| 19.31.48 | pasajero recoge su tarjeta al parecer "no se logra validar si recoge su vuelto, ya que no se tiene cámara en ese punto" y se retira de boletería realizando una gesticulación mostrando molestia |
| 18.33.06 | pasajero habla con otro AE |
| 18.33.28 | pasajero ingresa a acceso preferencial se retira usando el servicio |
| 18.35 | |

*Fuente: Documento presentado por TREN URBANO que obra en el expediente 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00060-2024-TSC-OSITRAN

40. Según recoge el informe de cámaras elaborado por personal de TREN URBANO, no se puede visualizar si el usuario recogió el cambio, lo que corrobora lo indicado por este Tribunal respecto a la visualización del video. Además, el mencionado informe tampoco hace referencia a una entrega del ticket al señor [REDACTED].
41. Consecuentemente, se advierte que, aun cuando correspondía a TREN URBANO acreditar que su personal entregó al señor [REDACTED] el cambio de S/ 4,00 y el ticket por la recarga realizada, no ha cumplido con ello.
42. En este punto, cabe resaltar la relevancia de que los usuarios reciban el *ticket* 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, entre otra información, el monto efectivamente recargado, lo que permite que estos puedan 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, y la entrega de la diferencia monetaria existente entre lo pagado y lo recargado, de ser el caso.
43. La relevancia de recabar necesariamente el *ticket* de pago por parte de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, luego de realizar la recarga de sus tarjetas a través de las boleterías y máquinas de recargas ubicadas en las estaciones es informado a los usuarios por el propio TREN URBANO a través de su página *web*¹¹, conforme se aprecia a continuación:

RECARGA TU TARJETA

Conoce cómo recargar tu tarjeta LINEA 1

Pasos para recargar tu tarjeta en TVM.

1. Coloca tu tarjeta en el lector
2. Selecciona "Recargar Saldo".
3. Elige el monto a recargar.
4. Introduce el dinero.
5. Deja tu tarjeta en el lector y ¡No la retires hasta recibir tu comprobante!
6. Retira tu comprobante y vuelto, de ser el caso, así como tu tarjeta.

Pasos para recargar en boletería.

1. Acercarse a boletería
2. Tener tu dinero a la mano.
3. Entregar tu tarjeta y el monto a recargar al agente de estación.
4. Recibir tu tarjeta y comprobante.
5. Cuenta tu vuelto y verifica que sea el correcto antes de retirarte de la ventanilla.

44. Atendiendo a lo expuesto, cabe precisar que, si bien en un anterior caso este Tribunal señaló que correspondía a los usuarios revisar el *ticket* de la operación realizada antes de retirarse de las boleterías de las estaciones y que hacer esto último sin manifestar su disconformidad hacía desprender que se encontraban conformes con la recarga efectuada¹²; no es posible aplicar dicho criterio al presente caso pues, del análisis de la totalidad de medios probatorios

¹¹ Información disponible en el siguiente *link*: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2023/12/guia_pasajeros.pdf.

¹² Expediente N° 217-2018-TSC-OSITRAN.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00060-2024-TSC-OSITRÁN

obrantes en el expediente, no ha podido acreditarse que el usuario haya recibido el *ticket* por la operación realizada.

45. En ese sentido, encontrándose acreditado que el señor [REDACTED] pagó por la recarga con un billete de S/ 10,00 y que únicamente fue recargado a la tarjeta el monto de S/ 6,00, corresponde ordenar a TREN URBANO que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al usuario la suma de S/ 4,00.
46. Asimismo, corresponde exhortar a TREN URBANO a continuar entregando el *ticket* de pago a los usuarios que realicen la recarga de sus tarjetas, conforme viene informando que constituye su derecho recabarlos e implementar medidas que permitan tener registro de video más preciso de las transacciones realizadas por los usuarios en las boleterías de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
47. Consecuentemente, en la medida que no se encuentra acreditada la entrega al señor [REDACTED] del cambio de la operación de recarga de tarjeta y el *ticket* de dicha transacción, se verifica que TREN URBANO brindó un servicio carente de calidad; correspondiendo revocar la decisión contenida en la Carta LR-MIG -004-000216-2021-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹³ y 61¹⁴ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000216-2021-SAC, expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que TREN URBANO DE LIMA S.A. no acreditó la entrega al usuario de la suma de dinero que, como vuelto, correspondía por la operación de recarga de tarjeta, ni el *ticket* por dicha transacción; verificándose con ello que la Entidad Prestadora brindó un servicio carente de calidad.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 4,00.

TERCERO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a continuar entregando el *ticket* de pago a los usuarios que realicen la recarga de sus tarjetas, conforme viene informando que constituye su derecho recabarlos e implementar medidas que permitan tener registro de video más

¹³ 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".

¹⁴ 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 (...)"

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 Nº 135-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00060-2024-TSC-OSITRÁN

preciso de las transacciones realizadas por los usuarios en las boleterías de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

QUINTO.- NOTIFICAR al señor 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: 2024024376

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>