



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Comisión de Supervisión de la
Transparencia en el Uso de los Recursos
Públicos

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00142-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
José Carlos FAU
20420248645 hard
Motive: Firma Digital
Fecha: 12/04/2024
10:38:32 -0500

EXPEDIENTE : 148-2021-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Resolución Gerencial N° 003-2021

RESOLUCIÓN N° 00142-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de abril de 2024

SUMILLA: *Habiendo reconocido la Entidad Prestadora que su personal no entregó a la usuaria el cambio luego de realizar la recarga de su tarjeta; corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, señora [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049520-2021-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. Con fecha 5 de agosto de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, señalando que solicitó una recarga de S/ 10,00 en la boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, pagando con un billete de S/ 20,00; no obstante, si bien se efectuó la recarga del monto solicitado, no le fue entregado el cambio, solicitando la devolución de la suma de S/ 10,00.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-049520-2021-SAC, notificada el 24 de agosto de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] manifestando lo siguiente:
 - i.- Debido a un error involuntario, el personal de boletería de la estación no entregó a la señora [REDACTED] el cambio de S/ 10,00, entregándole únicamente el *ticket* de la operación realizada, motivo por el cual la usuaria puede acudir a la Oficina de Atención al Pasajero, a fin de efectuar una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta.
 - ii.- Añadió que los usuarios tienen la obligación de revisar el *ticket* de la transacción realizada antes de retirarse de la ventanilla, a fin de verificar que esta haya sido realizada correctamente, pues no hay lugar a reclamo luego de ello.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00142-2024-TSC-OSITRAN

3. El 27 de agosto de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049520-2021-SAC, reiterando la falta de entrega del cambio de S/ 10,00, solicitando la revisión de los videos de la cámara de seguridad de la estación Villa María.
4. El 17 de septiembre de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
5. El 21 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049520-2021-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

7. La materia del presente reclamo versa sobre la alegada falta de entrega del cambio de S/10,00 a la señora [REDACTED] al realizar la recarga de su tarjeta en la boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima; situación que se configura como un supuesto de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO DE LIMA S.A.¹, y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); y, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

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 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 presentan 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00142-2024-TSC-OSITRAN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-049520-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 24 de agosto de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 15 de septiembre de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 27 de agosto 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

12. En el presente caso, la señora [REDACTED] indicó que solicitó una recarga de S/ 10,00 en la boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima, pagando con un billete de S/ 20,00; no obstante, si bien se efectuó la recarga del monto solicitado, el cambio no le fue entregado, solicitando la devolución de la suma de S/ 10,00.
13. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal N° GO-OSF-GEN-FOR-001", en el cual el trabajador de la boletería

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 FERROVIAS 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 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".

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° 148-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00142-2024-TSC-OSITRÁN

de la estación Villa María que atendió a la señora [REDACTED] manifestó que, debido a un error involuntario, no le entregó el cambio de S/ 10,00.

14. Asimismo, se aprecia que en la Carta R-CAT-049520-2021-SAC, TREN URBANO reconoció que dicho trabajador no entregó el cambio de S/ 10,00 a la señora [REDACTED], disponiendo que ésta acuda a la Oficina de Atención al Pasajero a fin de realizar la recarga de S/ 10,00 en su tarjeta.
15. Al respecto, cabe señalar que, si bien TREN URBANO ha reconocido su responsabilidad en el hecho reclamado, la solución que brindó a la usuaria fue informarle que podía acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero, a efectos de proceder con la recarga de S/ 10,00 en su tarjeta, siendo que ello no fue solicitado por la usuaria, dado que ésta requirió la devolución de dicho monto. En tal sentido, corresponde ordenar a TREN URBANO que cumpla con devolver a la usuaria la suma de S/ 10,00 en efectivo o, en su defecto, a solicitud de la señora [REDACTED] realizar una recarga de dicho monto en su tarjeta.
16. Consecuentemente, habiendo TREN URBANO reconocido que su personal no entregó a la señora [REDACTED] el cambio luego de realizar la recarga de su tarjeta; corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-049520-2021-SAC y declarar fundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁷ y 61⁸ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-049520-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al haber reconocido la Entidad Prestadora que su personal no le entregó a la usuaria el cambio de S/ 10,00 luego de realizar la recarga de su tarjeta en la boletería de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que cumpla con devolver a la señora [REDACTED] la suma de S/ 10,00 en efectivo o, en su defecto, a solicitud de la usuaria, realizar una recarga de dicho monto en su tarjeta.

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

CUARTO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

⁷ **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;
d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

⁸ **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° 148-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00142-2024-TSC-OSITRÁN

QUINTO.- 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: 2024045179

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>