



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

- 2.- El 13 de setiembre de 2021, el señor ██████ amplió su reclamo indicando que, en el mes de julio de 2021, también habían desaparecido saldos de la tarjeta de medio pasaje luego de realizar operaciones de recarga, razón por la cual solicitó la devolución de dichos saldos.
- 3.- Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-050372-2021-SAC, notificada el 15 de setiembre de 2021, TREN URBANO declaró fundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
 - i. El inconveniente referido por el usuario en su reclamo se produjo como consecuencia de no haber renovado oportunamente su tarjeta de medio pasaje N° ██████
 - ii. En atención a la solicitud del usuario, se evaluó el estado y los movimientos de su tarjeta de medio pasaje N° 10556996, verificándose que los días 1 y 6 de setiembre de 2021 se borró la suma total de S/ 1,25 del saldo de la tarjeta, invitando al usuario a acercarse a su Oficina de Atención al Pasajero a fin de realizar una recarga por dicho monto.
- 4.- Con fecha 15 de setiembre de 2021, el señor ██████ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-050372-2021-SAC, indicando lo siguiente:
 - i. No se encontraba de acuerdo con el monto reconocido por la Entidad Prestadora, pues no es la única vez que había desaparecido el saldo de su tarjeta de medio pasaje.
 - ii. La página web de la Línea 1 no indica que se anulará el saldo de una tarjeta de medio pasaje en caso de no renovación.
- 5.- El 4 de octubre de 2021, TREN URBANO amplió su respuesta comunicando al usuario que de una nueva revisión del estado y los movimientos de su tarjeta de medio pasaje N° ██████, había verificado que, los días 9 y 13 de setiembre de 2021, se borró la suma total de S/ 3,50 del saldo de su tarjeta, invitándole a acercarse a su Oficina de Atención al Pasajero a fin de realizar una recarga por dicho monto.
- 6.- El 6 de octubre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-050372-2021-SAC mediante la cual se reconoció la devolución de S/ 1,25, y agregando que, conforme a la nueva revisión de los movimientos de su tarjeta, correspondía la devolución adicional de S/ 3,50 a favor del usuario.
- 7.- El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- 8.- El 01 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 9.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:



Care Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 669-9330
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-050372-2021-SAC emitida por TREN URBANO.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor **ESQUE**

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 10.- La materia del presente procedimiento está referida a la presunta desaparición de saldos en la tarjeta de medio pasaje de titularidad del señor **ESQUE**, supuesto de reclamo relacionado a la 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 URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)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 de OSITRAN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 11.- 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 la decisión de la Entidad Prestadora 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 el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **Reglamento de Reclamos de 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 de 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 TREN URBANO 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 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 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

- 12.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-050372-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 15 de setiembre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 6 de octubre de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló la decisión contenida en la Carta R-CAT-050372-2021 con fecha 15 de setiembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 13.- 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 Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
- 14.- 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]

- 15.- En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que, luego de realizar una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta de medio pasaje el 6 de setiembre de 2021, advirtió que el saldo anterior existente en la misma había desaparecido. Posteriormente, agregó que, en el mes de julio de 2021, también habían desaparecido saldos de la referida tarjeta, razón por la cual solicitó a TREN URBANO la devolución del importe correspondiente a los saldos desaparecidos.
- 16.- Por su parte, TREN URBANO respondió que, de la revisión del estado y movimiento de la tarjeta de medio pasaje del señor [REDACTED], verificó que los días 1 y 6 de setiembre de 2021 desapareció la suma de S/ 1,25 del saldo de la tarjeta, razón por la cual a través de la Carta R-CAT-050372-2021, dispuso la recarga de dicho monto en la tarjeta del usuario. Posteriormente, añadió que, de una nueva revisión de los movimientos de la referida tarjeta, correspondía la devolución adicional de S/ 3,50 a favor del usuario, por el saldo desaparecido los días 9 y 13 de setiembre de 2021.
- 17.- Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, 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 calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

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 OSITRAN

(...)”.

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 OSITRAN (...)”.

[El subrayado es nuestro]

- 18.- En lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, señala que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la Tarifa por 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 (...)”.

- 19.- Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago, conforme se aprecia a continuación:

“8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables”.

[El subrayado es nuestro]

- 20.- Como se advierte, 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, en el expediente obra el documento denominado “Reporte de Transacciones por Tarjeta” de la Línea 1 del Metro de Lima, que contiene los movimientos realizados por el



Calle Los Negocios, 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

señor [redacted] con su tarjeta de medio pasaje N° [redacted] conforme se aprecia a continuación:

Imagen 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta que detalla las operaciones efectuadas con la tarjeta N° [redacted]

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 23-09-2020 09:00 Fecha Hasta: 23-09-2021 23:59
Número de Serie Externo: [redacted] Tipo de Transacción: Todos
Titulo: Todos Perfil: Todos
Generador: 23-09-2021 N° Registros: 956

Table with columns: Número de Serie Externo, Número de Serie Interno, Estado de la Tarjeta, Titulo, Perfil, Documento, Último Saldo Leído, Último Saldo Cálculo. Includes transaction details for 'Monedero' and 'Carga' operations.

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surgullo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN



Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 23-09-2010 00:00 Fecha Hasta: 23-09-2021 23:59
Número de Serie Externo: Tipo de Transacción: Todos
Título: Todos Perfil: Todos
Generado: 23-09-2021 N° Registros:

Table with columns: Número de Serie Externo, Número de Serie Interno, Estado de la Tarjeta, Título, Perfil, Documento, Último Saldo Leído, Último Saldo Calc. Includes transaction details for 'Estudiante Universitario' with dates from 09-09-2021 to 13-09-2021.

Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el expediente administrativo.

- 22.- De la revisión de dicho documento se aprecia que, al realizar el señor recargas en la referida tarjeta, si bien la suma de los montos recién recargados daba el resultado que correspondía (S/ 10, 00 y S/ 3,00 según fuera el caso), el saldo existente antes de realizar dicha operación desaparecía, figurando únicamente como nuevo saldo el monto recién recargado y no la suma de este con el saldo anterior existente.
23.- En efecto, se constata que esta situación se presentó en las operaciones de recarga de la tarjeta de medio pasaje realizadas por el usuario los días 1, 6, 9 y 13 de setiembre de 2021, en las cuales el saldo anterior contenido en la tarjeta al momento de realizar cada una de dichas recargas desapareció; como se detalla a continuación:

Imagen 2: Cuadro que detalla la desaparición de saldo anterior

Table with 4 columns: FECHA Y HORA, SALDO ANTERIOR (S/), MONTO RECARGADO (S/), SALDO TOTAL (S/). Rows show transactions on 01-09-2021, 06-09-2021, 09-09-2021, and 13-09-2021.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída de la documentación que obra en el expediente administrativo.

- 24.- Conforme se puede apreciar, el 1 de setiembre de 2021, el señor tenía en su tarjeta un saldo de S/ 0,25 al momento de hacer una recarga de S/ 10,00, razón por la cual el saldo



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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 autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://ams.firmamicro.onh.pe/verify/signer.xhtml



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

de su tarjeta debía finalmente debía totalizar S/ 10,25, esto es, la suma del saldo anterior a la recarga y del monto recién recargado; no obstante, el saldo total fue de solo S/ 10,00, verificándose la desaparición del saldo inicial de S/ 0,25.

- 25.- Idéntica situación se presentó los días 6, 9 y 13 de setiembre de 2021, pues los saldos inicialmente contenidos en la tarjeta por montos de S/ 1,00, S/ 1,00 y S/ 2,50 desaparecieron al realizar el usuario recargas de S/ 10,00, S/ 10,00 y S/ 3,00 respectivamente.
- 26.- En ese sentido, se constata que en las fechas descritas ocurrieron cuatro (4) veces las referidas desapariciones de saldos de la tarjeta de medio pasaje del usuario, observándose que el monto de dichos saldos desaparecidos ascendió a la suma de S/ 4,75 en total⁷.
- 27.- Cabe señalar que de la revisión del expediente administrativo no se ha acreditado la desaparición de saldos de la tarjeta del usuario en el mes de julio de 2021.
- 28.- En este punto, cabe recordar que las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP) de acuerdo al régimen tarifario establecido en el respectivo Contrato de Concesión⁸, de lo que se desprende que TREN URBANO debe poner a disposición de los usuarios de sus servicios módulos de atención para venta y recarga de tarjetas o máquinas de autoservicio de venta o recarga de tarjetas⁹.
- 29.- Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que los usuarios de la Línea 1 realizan la recarga de sus tarjetas con la finalidad de contar con saldo disponible para hacer uso del servicio de transporte brindado por TREN URBANO, para lo cual previamente la Entidad Prestadora debita del saldo contenido en dichas tarjetas el monto correspondiente a la tarifa por concepto de contraprestación por dicho servicio.
- 30.- Sin embargo, en el presente caso se ha verificado que en cuatro (4) ocasiones ocurrió que los saldos existentes en la tarjeta del señor [REDACTED] al momento de realizar operaciones de

⁷ A razón de que desaparecieron los saldos anteriores de S/ 0,25, S/ 1,00, S/ 1,00 y S/ 2,50.

⁸ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión; y,
- b. Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia".

⁹ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 25.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Sin perjuicio de lo dispuesto en cada contrato de Concesión o en las normas aplicables, las Entidades Prestadoras de la ITUP ferroviaria deberán poner a disposición de sus Usuarios un sistema de comunicación de emergencia.

En el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios Finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- a. Botiquín para urgencias.
- b. Telefonía pública.
- c. Servicios higiénicos.
- d. Módulo de atención para Venta y Recarga de Tarjetas o máquina de autoservicio de venta o recarga de tarjetas.
- e. Lo señalado en el artículo 19 del presente Reglamento".

El resaltado es añadido]



Calle Los Negocios 362, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

recarga desaparecieron, totalizando dichos saldos desaparecidos un monto de S/ 4,75; no habiéndose acreditado que estos hayan sido imputados al pago de la correspondiente tarifa por el uso del servicio, esto es, que hayan sido debitados por concepto de prestaciones brindadas por TREN URBANO.

- 31.- Adicionalmente, debe tenerse en consideración que la consecuencia de la no renovación de la tarjeta de medio pasaje de los usuarios puede ser únicamente el cobro de la tarifa adulto, pero no la desaparición de saldos contenidos en dicha tarjeta.
- 32.- En este sentido, si bien TREN URBANO manifestó que dichas desapariciones de saldos se produjeron como consecuencia de que el señor [REDACTED] no había renovado su tarjeta de medio pasaje; corresponde desestimar dicha alegación, pues conforme se ha indicado precedentemente, la única consecuencia de la falta de renovación de la tarjeta sería el cobro de la tarifa adulto y de ninguna manera la desaparición del saldo contenido en las tarjetas de los usuarios, no habiendo la Entidad Prestadora justificado la desaparición de los saldos de la tarjeta del usuario.
- 33.- Sin perjuicio de lo señalado, de la revisión de la Carta R-CAT-050372-2021-SAC, se aprecia que TREN URBANO indicó haber constatado la desaparición de saldos de la tarjeta del usuario por el monto de S/ 1,25; posteriormente, amplió su respuesta al haber verificado la desaparición adicional de saldos por S/ 3,50; razón por la cual, el usuario podía acercarse, en ambos casos, a la Oficina de Atención al Pasajero a fin de realizar una recarga por dichos montos. Es decir, a lo largo del procedimiento la Entidad Prestadora reconoció la desaparición de saldo de la tarjeta de medio pasaje del señor [REDACTED] por S/ 4,75.
- 34.- Teniendo en cuenta lo indicado por TREN URBANO en la referida carta y su ampliación, corresponde que el señor [REDACTED] pueda acudir a las oficinas de la Entidad Prestadora de acuerdo con las indicaciones brindadas en dichas comunicaciones, a fin de que TREN URBANO cumpla con devolver al usuario la suma de S/ 4,75 a través de una recarga en su tarjeta.
- 35.- Cabe señalar que, habiéndose constatado la injustificada desaparición de saldos de la tarjeta de medio pasaje del usuario, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 11 del Reglamento de Usuarios que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de brindar servicios con las especificaciones de calidad establecidas en los respectivos contratos de concesión y en el marco normativo vigente; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹⁰; corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión

¹⁰ Reglamento General de Supervisión de OSITRAN

Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) **Órgano Supervisor:** Gerencia de OSITRAN 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. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

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

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".



Calle Los Negocios 152, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 553-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

- 36.- En atención a lo expuesto, habiéndose acreditado la desaparición de saldo de la tarjeta de medio pasaje del usuario por S/ 4,75, y que la Entidad Prestadora reconoció la desaparición de saldos por el mismo importe, corresponde confirmar lo resuelto por TREN URBANO en la Carta R-CAT-050372-2021-SAC y su ampliación.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-050372-2021-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró FUNDADO el reclamo del señor [REDACTED] y su ampliación, correspondiendo que la Entidad Prestadora cumpla con devolver al usuario la suma de S/ 4,75 a través de una recarga en su tarjeta.

SEGUNDO.- REMITIR copia de los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

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
OSITRAN

¹¹ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-6530
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00044-2024-TSC-OSITRAN

NT: 2024019871

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>



Calle Los Negocios 162, pto 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe