





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 156-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00192-2024-TSC-OSITRÁN

ii. No obstante lo anterior, en caso de presentar algún inconveniente con la tarjeta, se le invitó a apersonarse a la estación Cabitos con la finalidad de realizar el traslado del saldo correspondiente, presentado su DNI, una tarjeta operativa y la tarjeta que no fue reconocida por el sistema.

3.- Con fecha 27 de septiembre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-050329-2021-SAC, manifestando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta de la Entidad Prestadora, pues no le brindó solución respecto al saldo de S/ 20,00 contenido en su tarjeta deteriorada.

4.- El 14 de octubre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-050329-2021-SAC, y agregando que, si bien mediante la referida carta declaró infundado su reclamo, adicionalmente planteó la opción de recuperación de saldo y el procedimiento establecido para dicho fin.

5.- El 24 de abril de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6.- El 26 de abril de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## 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-CAT-050329-2021-SAC emitida por 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 relacionada a la alegación del usuario referida a que su tarjeta se deterioró conteniendo S/ 20,00 de saldo, 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)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- (...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 156-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00192-2024-TSC-OSITRÁN

con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, 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 URBANO<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>5</sup>, 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.
- 10.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta R-CAT-050329-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 20 de septiembre de 2021.
  - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 13 de octubre de 2021.
  - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 27 de septiembre de 2021, 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 Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

*"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias  
El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.*

*Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".*

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

**"VII. 11 Recurso de Apelación**

*Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".*

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

**"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".*

<sup>6</sup> **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  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 509-9230  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 156-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00192-2024-TSC-OSITRAN

- 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

- 13.- En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que su tarjeta no fue reconocida por una máquina lectora de la estación Los Postes, a pesar de que contaba con S/ 20,00 de saldo, razón por la cual solicitó a la Entidad Prestadora acceda a la devolución de dicho importe.
- 14.- Asimismo, en su recurso de apelación reiteró que su pedido se dirigía a la devolución de los S/ 20,00 de saldo contenido en su tarjeta deteriorada.
- 15.- Por su parte, TREN URBANO señaló que, al revisar el Reporte de Movimiento de la tarjeta N° [REDACTED] constató que esta había sido adquirida el 2 de septiembre de 2020, por lo que se encontraría fuera del periodo de garantía. No obstante, en caso de presentar algún inconveniente con la tarjeta, invitó al usuario a apersonarse a la estación Cabitos con la finalidad de realizar el traslado de saldo correspondiente.
- 16.- Cabe señalar que, tanto en el reclamo como en el recurso de apelación, el señor [REDACTED] precisó que su pretensión consistía en la devolución de los S/ 20,00 de saldo contenidos en su tarjeta deteriorada que no fue reconocida por el sistema de la Línea 1, razón por la cual el análisis de la presente resolución se centrará en determinar si corresponde o no la devolución del referido saldo a favor del usuario.
- 17.- En este punto, cabe indicar que TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala a continuación:

#### ***"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, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.*

*(...)*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - 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° 156-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00192-2024-TSC-OSITRAN

infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

- 18.- Asimismo, 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 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]

- 19.- Ahora bien, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, TREN URBANO a través de su página web<sup>7</sup>, ha informado a los usuarios el procedimiento para recuperar el saldo de una tarjeta perdida, robada o deteriorada, señalando expresamente que para ello el usuario previamente debe haber asociado la tarjeta cuyo saldo se pretende trasladar a su DNI, conforme se aprecia a continuación:

**¿Cómo podríamos recuperar nuestro saldo en caso de pérdida, robo o deterioro de nuestra tarjeta de Línea 1?**

*Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos.*

(...)

[El subrayado es nuestro]

<sup>7</sup> Ver preguntas frecuentes en página Web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-podriamos-recuperar-nuestro-saldo-en-caso-de-perdida-robo-o-deterioro-de-nuestra-tarjeta-de-linea-1/>



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 502-6330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 156-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00192-2024-TSC-OSITRAN

- 20.- Como se verifica de la información publicitada a través de la página web de TREN URBANO, la cual puede ser consultada por cualquier persona, para el caso de tarjetas deterioradas, la recuperación del saldo requiere necesariamente su previa asociación al DNI del usuario.
- 21.- En el presente caso, TREN URBANO ha reconocido expresamente en su resolución de primera instancia que la tarjeta N° [REDACTED] se encontraba asociada al DNI del señor [REDACTED].
- 22.- En tal sentido, habiéndose verificado que la tarjeta del usuario cumplía con el requisito necesario para la recuperación de saldo dispuesto por TREN URBANO; esto es, la asociación al DNI, corresponde que la Entidad Prestadora acceda a la devolución del saldo solicitado por el usuario.
- 23.- Ahora bien, de la revisión del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" que obra en el expediente, se puede apreciar que el último saldo que contenía la tarjeta N° [REDACTED] antes de no ser reconocida por el sistema, era de S/ 20,00.
- 24.- Teniendo en cuenta lo indicado, corresponde que TREN URBANO cumpla con devolver al usuario el monto de S/ 20,00 a través de una recarga o en efectivo, a elección del usuario.
- 25.- En atención a lo expuesto, habiéndose acreditado que la tarjeta del usuario que no fue reconocida por el sistema, cumplía con el requisito necesario para el recupero de saldo, corresponde revocar lo resuelto por TREN URBANO en la Carta R-CAT-050329-2021-SAC materia de apelación, debiendo devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 20,00 a través de una recarga o en efectivo, a elección del usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>8</sup>:

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-050329-2021-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del señor [REDACTED], al haberse verificado que la tarjeta del usuario que no fue reconocida por el sistema, cumplía con el requisito necesario para la recuperación de saldo.

**SEGUNDO.- ORDENAR** a TREN URBANO S.A. la devolución al señor [REDACTED] de la suma de S/ 20,00 a través de una recarga o en efectivo, a elección del usuario.

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

<sup>8</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

**"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".

**"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  
Surgullo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-0330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 156-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00192-2024-TSC-OSITRÁN

**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](http://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: 2024060678

*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>



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 600-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)