



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 170-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00159-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420240845 hard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 30/04/2024
15:35:00 -0500

EXPEDIENTE : 170-2021-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 00159-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril de 2024

SUMILLA: En la medida que la alegación formulada en la apelación no constituye un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, y que habiéndose resuelto este último favorablemente al usuario, no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos pueda emitir un pronunciamiento de fondo; corresponde declarar improcedente el recurso de apelación.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-004-000272-2021-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 miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 25 de septiembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo contra TREN URBANO, manifestando que intentó recargar su tarjeta en la boletería de la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima; sin embargo, se le informó que ello no era posible debido a que su tarjeta se encontraba bloqueada. Solicitó se aplique una sanción a TREN URBANO.
2. Mediante decisión contenida en la Carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC, notificada el 6 de octubre de 2021, TREN URBANO declaró fundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] ofreciéndole disculpas por las molestias ocasionadas e informándole que implementaría las medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad. Asimismo, se le indicó que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos, a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada.
3. El 23 de octubre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-004-000272-2021, señalando que TREN URBANO

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.firma.pe/ver/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 170-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00159-2024-TSC-OSITRÁN

habría bloqueado su tarjeta como represalia por la presentación de un reclamo que efectuó con anterioridad.

4. El 15 de noviembre 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 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 LR-CUL-004-000272-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO¹ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN², 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.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

i.- La carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 6 de octubre de 2021.

ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 29 de octubre de 2021.

iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 23 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

9. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que, en su reclamo, el señor [REDACTED] indicó expresamente lo siguiente:

¹ 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".

² Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

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° 170-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00159-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen 1: Texto del reclamo presentado por el señor AVELINO

DETALLE DE RECLAMO:

El día sábado 25/09/2021 me apersoné a la Estación La Cultura del Metro 1 de Lima y al solicitar en ventanilla recargar mi tarjeta la señorita que atiende me indicó que no podía efectuar ninguna recarga por encontrarse bloqueada. Reclamo que estoy haciendo en este momento por perjuicio en llegar a mi trabajo. Causándome un perjuicio económico.

PETICION:

Se sancione y multe a la empresa Metro de Lima por considerarse un abuso en contra de los usuarios toda vez que se trate de un servicio público.

*Fuente: Documento obrante en el expediente.

10. Conforme es posible apreciar, en el reclamo el señor [REDACTED] señaló que intentó recargar su tarjeta en la boletería de la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima; sin embargo, se le informó que ello no era posible debido a que su tarjeta se encontraba bloqueada, siendo que solicitó se aplique una sanción a TREN URBANO.
11. Asimismo, se aprecia que mediante decisión contenida en la Carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC, TREN URBANO declaró fundado el reclamo, ofreciéndole disculpas por las molestias ocasionadas e informándole que implementaría las medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad. Asimismo, se le indicó que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 2: Carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC emitida por TREN URBANO

LR-CUL-004-000272-2021-SAC

Señor
Oscar Félix Avelino Ortiz
Ca. El Carmen 235
Villa María Del Triunfo -

Estimado pasajero,

Siva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que hemos tomado conocimiento de su reclamo N° 004-000272 registrado el 25 de septiembre del 2021 en nuestra Hoja del Libro de Reclamaciones, la misma que fue recibida en la Estación La Cultura; en la cual manifestó su malestar indicando que al intentar realizar una recarga en boletería la agente de estación le indicó que no podía realizar la operación debido a que su tarjeta se encontraba bloqueada. Por lo que solicita se sancione y multe a la empresa Metro de Lima.

Al respecto, luego de haber realizado la investigación correspondiente de su caso, le expresamos nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas y le informamos que vamos a proceder a efectuar las medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad, asegurando que su experiencia de viaje sea siempre grata con nosotros llevándolo hacia su destino sano y seguro.

Asimismo, agradeceremos pueda Usted apersonarse a nuestra Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en la Estación Cabitos, en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 21:00 pm y los sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no atendemos domingos ni feriados) portando la tarjeta bloqueada, la misma que quedará bajo custodia de línea 1 y su DNI, a fin de proceder con la entrega de una nueva tarjeta y el traslado de saldo correspondiente.

Por tal motivo y de conformidad con el Numeral VII. 8 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., le informamos que su reclamo ha sido declarado **FUNDADO**, por las consideraciones antes mencionadas.

*Fuente: Documento obrante en el expediente.

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° 170-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00159-2024-TSC-OSITRÁN

12. Teniendo en cuenta lo indicado en la referida carta de respuesta al reclamo, se desprende que TREN URBANO ha reconocido que bloqueó la tarjeta del usuario y que ello se produjo por error, esto es, de manera injustificada.
13. Asimismo, al declarar fundado el reclamo y disponer que el señor [REDACTED] podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada, se aprecia que TREN URBANO emitió un pronunciamiento favorable al usuario.
14. En ese sentido, si bien en la apelación el señor [REDACTED] alegó que el bloqueo de la tarjeta obedecería a un acto doloso de represalia por haber presentado antes otro reclamo contra TREN URBANO, se advierte que dicha alegación no constituye propiamente un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, siendo que, por otro lado, habiéndose resuelto dicho reclamo a su favor, no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal pueda emitir un pronunciamiento de fondo. Por ello, corresponde declarar la improcedencia del recurso de apelación.
15. Consecuentemente, en la medida que en la Carta N° LR-CUL-004-000272-2021-SAC, TREN URBANO dispuso que el señor [REDACTED] podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la Estación Cabitos a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada; corresponde disponer que en el plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución, TREN URBANO cumpla con lo dispuesto, debiendo realizar las coordinaciones necesarias para dicho fin.
16. Finalmente, habiéndose verificado el injustificado bloqueo de la tarjeta 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 Supervisión³; corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que evalúe los hechos reseñados de acuerdo a sus atribuciones y, de ser el caso, aplique la sanción que corresponda.
17. En la medida que la alegación formulada en la apelación no constituye un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, y que habiéndose resuelto este último favorablemente al usuario, no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal pueda emitir un pronunciamiento de fondo; corresponde declarar la improcedencia del recurso de apelación.

³ **Reglamento General de Supervisión de OSITRÁN**

***Artículo 2.- Definiciones**

(...)

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

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. 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*.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 170-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00159-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁴ y 61⁵ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **FUNDADO** el reclamo presentado.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. cumplir lo dispuesto en la Carta LR-CUL-004-000272-2021-SAC a favor del señor [REDACTED] dentro del plazo de 5 días hábiles de notificada la presente resolución.

TERCERO.- REMITIR los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de que actúen conforme a sus atribuciones.

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

QUINTO.- NOTIFICAR al señor [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: 2024051294

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>

4 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

5 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".