



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 005-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00253-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta LR-JCH-004-000114-2021-SAC, notificada el 23 de diciembre de 2021, TREN URBANO dio respuesta al reclamo presentado por el usuario, declarándolo infundado, y manifestando lo siguiente:
- i.- Habiendo realizado la investigación de los hechos se verificó que el personal de la boletería escuchó al usuario solicitar una recarga por el monto de S/ 15,00; no obstante, al ser informado de que deseaba únicamente una recarga de S/5,00, se procedió a anular la recarga.
 - ii.- Posteriormente, se consultó al usuario si deseaba realizar otra operación, y al no recibir respuesta se le indicó que podía también utilizar las máquinas de autoservicio con apoyo de un agente de estación, siendo el proceder del personal correcto y acorde a las normas de uso del sistema.
3. El 23 de diciembre de 2021, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-JCH-004-000114-2021-SAC, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo, y agregando que el personal de la boletería no le consultó si deseaba realizar otra operación.
4. El 17 de enero de 2022, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Carta LR-JCH-004-000114-2021-SAC, y añadiendo lo siguiente:
- i. Personal de boletería corrigió el error al anular la recarga de S/ 15,00 realizada en la tarjeta del usuario, evitando cualquier perjuicio económico para el usuario.
 - ii. Personal de boletería sugirió al usuario la opción de realizar futuras recargas a través de las máquinas de autoservicio sin implicar una negativa a atenderlo, siendo esta recomendación habitual en diversas interacciones con los usuarios.
5. El 12 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 14 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto 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 LR-JCH-004-000114-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. En el presente caso, el reclamo versa sobre la alegación del usuario de que personal de la boletería de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado cuando, al momento de realizar su recarga, ésta habría sido efectuada por un monto no solicitado, lo cual motivó a que el personal le sugiriese utilizar las máquinas de autoservicio al no contar con “sencillo”; hecho

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 005-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00253-2024-TSC-OSITRÁN

que constituye un supuesto de reclamo por calidad en el servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, referido a la calidad del servicio); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, 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 Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta LR-JCH-004-000114-2021-SAC fue notificada al usuario el 23 de diciembre de 2021.
 - ii. El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de enero de 2022.
 - iii. El usuario apeló con fecha 23 de diciembre 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

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 del OSITRÁN**

"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 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 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 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".

⁴ **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".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Innovación en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 005-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00253-2024-TSC-OSITRÁN

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-JUS⁵ (en adelante, TUO de la LPAG).

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 usuario manifestó que, encontrándose en la boletería de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del metro de Lima procedió a realizar una recarga de S/ 5,00 en su tarjeta con un billete de S/ 50,00; sin embargo, personal de la boletería recargó S/ 15,00 por error, siendo anulada dicha recarga y sugiriéndole utilizar las máquinas de autoservicio debido a que no contaba con sencillo para la entrega del vuelto, por lo que solicita que se implementen medidas para evitar futuros tratos inadecuados hacia los usuarios.
14. Por su parte, TREN URBANO señaló que el personal de boletería se encontraba actuando bajo los procedimientos establecidos al anular la transacción errónea de S/ 15,00 luego de que el usuario informara que solo deseaba una recarga por el monto de S/ 5,00. Posteriormente, se le consultó al usuario si deseaba realizar otra operación y, al no recibir respuesta, se le sugirió utilizar las máquinas de autoservicio.
15. Al respecto, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN”.

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

⁵ **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

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 005-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00253-2024-TSC-OSITRÁN

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 normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN.

[El subrayado es nuestro]

16. Asimismo, el literal e) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen siempre y en toda circunstancia derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, debiendo abstenerse de desplegar conductas inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza”.

17. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado “Informe de Personal”, suscrito por el trabajador aludido por el usuario, en el cual se indica lo siguiente:

“INFORME DE PERSONAL

(...)

Siendo las 11:40 aproximadamente me encontraba realizando mis actividades en la boletería, en ese instante el pasajero se acerca al módulo para indicarme que desea una recarga, mi persona lo atendió con el protocolo correspondiente y escuche por el intercomunicador que me indico una recarga de S./15.00 soles, le entregue su vuelto y me comenta que no es la recarga que solicito, le indique no hay ningún inconveniente puedo anular la recarga y procedí a realizarlo.

Minutos después le indico que me entregue el vóucher y el vuelto que le entregue, le mencione si desea que lo ayude en otra operación y no me daba razón de mi pregunta, no sé si me logro escuchar o no porque había demasiado ruido en exteriores y el señor no me contestaba nada, al ver que no recibía respuesta, le mencione que si desea también puede recargar en la máquina y que un compañero le puede ayudar en todo el proceso. En ningún momento mencione que no tenía sencillo todo lo contrario, anule su recarga y le indique en que otra operación lo puedo ayudar y el señor estaba hablando entre dientes y todo enojado me indica que va a poner su reclamo y me manda indirectas con palabras groseras. Es necesario mencionar que se le entrego sus S/ 50,00 soles y se le apoyó al



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



pasajero brindándole de forma inmediata el libro de reclamaciones N°0000114. Asimismo, se le dio una buena atención, no hubo maltrato, así como lo menciona en ningún momento.

[El subrayado es nuestro]

- 18. En el referido documento, el trabajador de TREN URBANO señaló que, tras anular la recarga incorrecta, se dirigió al usuario para consultarle si deseaba realizar alguna otra operación. Ante la ausencia de respuesta, le indicó cortésmente que también podría efectuar recargas utilizando las máquinas de autoservicio.
- 19. Asimismo, en el expediente obra el documento denominado "Informe de Cámaras", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez relacionadas con la atención brindada al usuario, conforme se aprecia a continuación:

Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación Jorge Chávez

INFORME DE CAMARAS LR-JCH-004-000114-2021-SAC

FECHA: 11/12/2021

DETALLE:

JCH_B3 JCH_B2

- 11.39 pasajero se acerca a boletería
- 11.39.20 coloca su dinero y tarjeta en boletería
- 11.39.28 se realiza recarga de 15 soles
- 11.39.47 AE le da su voucher, pero pasajero habla con AE al parecer le indica que no deseaba ese monto de recarga
- 11.39.50 pasajero devuelve el dinero a AE
- 11.40.09 se anula la recarga de pasajero de 15 soles
- 11.40.23 AE le da su tarjeta y dinero "se distingue un billete de color rojo, posiblemente su billete de 50 soles"
- 11.40.39 pasajero se retira de boletería
- 11.40.41 pasajero habla con AVP
- 11.40.57 AE 2 se acerca y habla con pasajero
- 11.44 AE 2 le da libro a pasajero
- 11.56 pasajero termina el llenado del libro
- 11.56.13 pasajero ingresa a estacion por acceso preferencial , se retira usando el servicio

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Departamento Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 005-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00253-2024-TSC-OSITRÁN

20. Conforme se puede apreciar del documento citado, se describe que el personal de la estación Jorge Chávez interactuó con el usuario. Posteriormente, el usuario solicitó el libro de reclamaciones, el cual le fue proporcionado, culminando la interacción con el usuario, retirándose y haciendo uso del servicio.
21. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Jorge Chávez, en el cual se observa al usuario en la boletería, en el momento donde ocurrieron los hechos materia de reclamo.
22. En dichas imágenes se visualiza que el usuario interactuó verbal y gestualmente con el personal de boletería. Posteriormente, el usuario se retira haciendo uso del servicio. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se encuentra más relacionado con el ejercicio de una función vinculada a la atención al público.
23. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁶.
24. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el usuario acreditara fehacientemente que el personal de TREN URBANO se dirigió a él de manera irrespetuosa, esto es, de manera inadecuada; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que el usuario haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
25. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-JCH-004-000114-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁷;

SE RESUELVE:

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

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."

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 005-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00253-2024-TSC-OSITRÁN

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-JCH-004-000114-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], referido al supuesto trato inadecuado que habría recibido por parte del personal de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

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

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT 2024079121

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