



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 N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420245645 hard
Molivo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024
15:17:59 -0500
OSITRÁN

EXPEDIENTE : 005-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: No habiéndose verificado una negativa del personal de la boletería de la estación San Carlos a venderle a la usuaria una tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

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 (3) 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 (2) 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 17 de diciembre de 2022, la usuaria interpuso reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Se apersonó a la boletería de la estación San Carlos de la Línea 1 del Metro del Lima con el propósito de adquirir una tarjeta de la Línea 1.
 - ii.- El personal de apoyo de la boletería le indicó que realice la compra en la máquina de autoservicios.
 - iii.- La máquina de autoservicios tuvo un fallo en su funcionamiento, por lo que no pudo completar la compra de la tarjeta. En ese momento, el personal de apoyo le indicó que regrese a boletería a fin de concretar la compra de la tarjeta.
 - iv.- El personal de apoyo de la boletería le indicó que, inicialmente, no se pudo efectuar la operación de venta de la tarjeta porque la persona a cargo de la boletería se encontraba en los servicios higiénicos, alegación que constituye solamente una excusa.
 - v.- En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora adopte medidas para mejorar la atención de venta de tarjetas.



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 N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC, notificada el 27 de diciembre de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
 - i.- Los agentes de estación desempeñan diversas funciones durante su jornada laboral, siendo que el lugar al que son enviados y las tareas que les son encomendadas varían según las necesidades de los pasajeros.
 - ii.- En la Línea 1 se fomenta el uso de las máquinas de autoservicios para la venta de tarjetas y recarga de saldo. Estas máquinas están equipadas con señalética que proporciona instrucciones detalladas para su correcto uso. Además, se cuenta con personal disponible para orientar y resolver cualquier duda o consulta que los pasajeros puedan tener.
 - iii.- En el presente caso, el agente de estación le indicó a la usuaria que podía comprar su tarjeta en las máquinas de autoservicios debido a que la encargada de la boletería se encontraba en los servicios higiénicos.
 - iv.- Asimismo, ante la falla de la máquina de autoservicios, el agente de estación le informó a la usuaria que podía regresar a la boletería a fin de concretar la compra de la tarjeta, lo que evidencia que la actuación de su personal fue correcta.
3. Con fecha 27 de diciembre de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC, expresando su desacuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, señalando lo siguiente:
 - i.- Cuando se encontraba formando fila en la boletería, el personal de esta área informó que aquellas personas que querían adquirir tarjetas podían dirigirse a las máquinas de autoservicio, pues solo se iba a atender en ventanillas a aquellas personas que pretendían recargar tarjetas. Ello demuestra que el personal de boletería no deseaba vender tarjetas a los usuarios.
 - ii.- En todo caso, el personal de boletería debió informar oportunamente que no se iba a vender tarjetas a través de ese canal de atención y no comunicarlo luego de que había formado la fila por varios minutos.
 - iii.- Aun cuando el personal de boletería encargado de vender tarjetas hubiera tenido que acudir a los servicios higiénicos, tal como la Entidad Prestadora lo ha señalado en su respuesta al reclamo, en dicha área se encontraban presentes otros trabajadores, quienes pudieron reemplazar a aquel en sus funciones a fin de no afectar a los usuarios que, como ella, pretendían adquirir una tarjeta.
4. El 16 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC.
5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 16 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:



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 N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC emitida por la Entidad Prestadora.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación presentado por la usuaria.

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 con el cuestionamiento de la usuaria respecto de la presunta negativa de parte del personal de la boletería de la estación San Carlos a venderle una tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima; situación que se configura como un supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) 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 del OSITRÁN); 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.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"IV.1 Materia de los Reclamos

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 OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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 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".

⁴ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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 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".



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 N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (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 LR-SCA-005-000113-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 27 de diciembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de enero de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 27 de diciembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, conforme 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.
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

Sobre las disposiciones aplicables

13. Los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, establecen lo siguiente:

“Artículo 7.- 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, las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN
(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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:

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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

*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 OSITRÁN.
(...)"*

[El subrayado es nuestro]

14. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión, celebrado entre el Estado Peruano y la Entidad Prestadora, establece que corresponde a esta 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]

15. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece lo siguiente:

"Atención al Usuario

(...)

1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación".

[El subrayado es nuestro]

16. Como se advierte, la venta de boletos y otros medios de pago forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.
17. En ese sentido, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima tienen derecho a que la venta de boletos y la emisión de tarjetas sean realizadas con estándares de calidad e idoneidad por parte de la Entidad Prestadora.

Sobre los hechos materia de reclamo

18. En el presente caso, la usuaria manifestó que acudió a la boletería de la estación San Carlos a fin de comprar una tarjeta, y que, encontrándose en la fila, personal de dicha área informó que aquellas personas que querían adquirir tarjetas podían dirigirse a las máquinas de autoservicio, pues solo se iba a atender en ventanillas a aquellas personas que pretendían recargar tarjetas; hecho que demostraría que el personal de boletería no deseaba vender tarjetas a los usuarios.
19. Añadió que no le fue posible adquirir la tarjeta en la máquina de autoservicio debido a que, al intentar realizar esta transacción, dicha máquina presentó una falla en su funcionamiento, motivo por el cual debió regresar a la fila de la boletería para, finalmente, concretar la compra de la tarjeta.
20. En ese sentido, solicitó que la Entidad Prestadora adopte medidas para mejorar la atención de venta de tarjetas.



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° 005-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRAN

21. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que fomenta el uso de las máquinas de autoservicios para la venta de tarjetas y recarga de saldo. Asimismo, señaló que estas máquinas están equipadas con señalética que proporciona instrucciones detalladas para su correcto uso.
22. Añadió que el personal de apoyo de la boletería le indicó a la usuaria que podía comprar su tarjeta en las máquinas de autoservicios, debido a que la encargada de la boletería se encontraba en los servicios higiénicos. Agregó que el agente de estación informó a la usuaria que podía regresar a la boletería a fin de concretar la compra de la tarjeta, lo que evidencia que la actuación de su personal fue correcta.
23. Al respecto, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, establece 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 el 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, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley Nro. 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

24. Asimismo, el numeral 8.5. del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

“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]

25. Adicionalmente, el Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N° 0034-2004-AI/TC que, si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad;
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad y;
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.”

[El subrayado es nuestro]

26. En atención a lo expuesto, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación del servicio como la de venta de boletos y recarga de tarjetas se otorguen



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 N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance, a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.

27. Ahora bien, conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, la usuaria manifestó que acudió a la boletería de la estación San Carlos a fin de comprar una tarjeta, y que, encontrándose en la fila, personal de dicha área informó que aquellas personas que querían adquirir tarjetas podían dirigirse a las máquinas de autoservicio, pues solo se iba a atender en ventanillas a aquellas personas que pretendían recargar tarjetas; hecho que demostraría que el personal de boletería no deseaba vender tarjetas a los usuarios.
28. Añadió que no le fue posible adquirir la tarjeta en la máquina de autoservicio debido a que, al intentar realizar esta transacción, dicha máquina presentó una falla en su funcionamiento, motivo por el cual debió regresar a la fila de la boletería para, finalmente, concretar la compra de la tarjeta.
29. En ese sentido, solicitó que la Entidad Prestadora adopte medidas para mejorar la atención de venta de tarjetas.
30. Pues bien, de lo manifestado por la usuaria se aprecia que su reclamo está orientado a cuestionar una presunta negativa de parte del personal de boletería de la estación San Carlos a venderle una tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima.
31. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por el personal de apoyo de boletería que atendió a la usuaria, quien indicó lo siguiente:

"Mientras me encontraba realizando el apoyo en boletería, se acercó [la] pasajera a solicitar la compra de una tarjeta, en dicho momento [la] compañera que estaba realizando dichas transacciones en la MET 02, se encontraba en el baño. Por lo tanto, le solicite [a la pasajera] que espere un momento para que mi compañera la pueda atender (debido a que como es de norma no podemos usar un usuario que no nos corresponde), pasajera me indicaba que estaba apurada, en ningún momento se le derivó directamente a las TVMs. Pasajera realiza la transacción y la máquina le expende un fallo de fabricación a lo cual se le hace el procedimiento en boletería.

Pasajera solicita el libro de reclamaciones, la que brindó de manera inmediata. La pasajera procede a llenar el Formato REC 005 – N° 000113, el cual fue entregado inmediatamente y realizado el llenado correspondiente (...)"

[El subrayado es nuestro]

32. Como puede apreciarse, el personal de apoyo de la boletería de la estación San Carlos de la Línea 1 del Metro de Lima afirmó que la usuaria adquirió la tarjeta en la boletería.
33. Cabe resaltar que, a lo largo del procedimiento, la usuaria no ha negado, ni contradicho, lo señalado por la Entidad Prestadora en el referido Informe de Personal, esto es, que llegó a adquirir la tarjeta en la boletería, motivo por el cual puede tenerse como cierta dicha afirmación⁷.

⁷ Debe tenerse en cuenta que, en el presente procedimiento, las afirmaciones que no hayan sido específicamente negadas se tendrán por aceptadas o merituadas como ciertas. En efecto, conforme a lo previsto en el numeral 229.2 del artículo 229 del TUO de LPAG, el presente procedimiento administrativo califica como uno de naturaleza trilateral, en vista que en el procedimiento participa el usuario en su calidad de reclamante y la Entidad Prestadora en su calidad de reclamado:

"Artículo 229.- Procedimiento trilateral



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

34. Por otro lado, aun cuando la usuaria ha señalado que el personal de la boletería le informó que para adquirir una tarjeta podía dirigirse a las máquinas de autoservicio, lo que demostraría que dicho personal no deseaba vender tarjetas a los usuarios; no se aprecia que dicha disposición haya constituido una negativa a vender tarjetas, advirtiéndose que dicha indicación tuvo por objeto informar a los usuarios, incluyendo a la usuaria, que la transacción que deseaban realizar (adquirir tarjetas) podía realizarse a través de las máquinas de autoservicio.
35. En ese sentido, el hecho mismo de que la usuaria haya adquirido la tarjeta en la boletería demuestra que no nos encontramos ante un caso de supuesta negativa del personal de dicha área a vender tarjetas.
36. Sin perjuicio de lo expuesto, atendiendo a que en su apelación la usuaria señaló que el personal de la boletería de la estación San Carlos no informó oportunamente que no se iba a realizar venta de tarjetas en la boletería, y que, ante la alegada ausencia del trabajador encargado de efectuar la venta de tarjetas en boletería, otros trabajadores pudieron reemplazarlo en sus funciones, motivo por el cual solicitó que la Entidad Prestadora adopte medidas para mejorar la atención de venta de tarjetas; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión⁸, corresponde remitir copia del presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para conocimiento y fines pertinentes.
37. En consecuencia, no habiéndose verificado una negativa del personal de la boletería de la estación San Carlos a venderle a la usuaria una tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁹;

229.1. El procedimiento bilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la administración y para los descritos en el inciso 8) del Artículo I del Título Preliminar de la presente Ley.
229.2 La parte que inicia el procedimiento con la presentación de una reclamación será designada como "reclamante" y cualquiera de los empleados será designado como "reclamado".

En ese sentido, resulta de aplicación al presente procedimiento lo establecido en los incisos 233.1 y 233.4 del artículo 233 ("contestación de la reclamación") del TUO de la LPAG, normas que dispone lo siguiente:

"Artículo 233.- Contestación de la reclamación"

233.1 (...) Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas"

(...)

233.4 (...) La presentación de replicas y respuestas a aquellas replicas se rige por las reglas para la presentación y contestación de reclamaciones..."

[El subrayado es nuestro]

⁸ **Reglamento General de Supervisión del OSITRÁN**

"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 y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

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

(...)

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

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**



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 N° 005-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00358-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-SCA-005-000113-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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

TERCERO.- REMITIR copia del Expediente N° 005-2023-TSC-OSITRÁN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para conocimiento y fines pertinentes.

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024107932

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>

"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".