





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de  
Innovación y Protección al Cliente  
y Usuarios

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 11-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00259-2024-TSC-OSITRÁN

3. Con fecha 2 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058794-2022-SAC, manifestando su desacuerdo con la negativa de la Entidad Prestadora de devolverle el vuelto faltante, y enfatizando que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 11 de diciembre de 2022, entre las 11:05 y las 11:10 horas en la estación Gamarra, razón por la cual solicitó la revisión de las cámaras de seguridad y la devolución del vuelto correspondiente.
4. El 20 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-058794-2022-SAC.
5. El 12 de junio de 2024, se realizó la respectiva 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 R-CAT-058794-2022-SAC.
  - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que la máquina de autoservicios de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima no le habría entregado la totalidad del vuelto luego de realizar una operación de recarga en su tarjeta; supuesto de reclamo relacionado con 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 con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

#### <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 (...)"

#### <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.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Órgano Supervisor del  
Sistema de Infraestructura de  
Transporte de Masas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 11-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00259-2024-TSC-OSITRÁN

8. 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta R-CAT-058794-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 2 de enero de 2023.
  - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 23 de enero de 2023.
  - iii.- La usuaria apeló con fecha 2 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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>.
11. 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 a la usuaria

*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 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”.*

#### 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”.*

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Oficina Ejecutiva de  
Atención al Usuario  
del Centro de  
Atención al Usuario

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 11-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00259-2024-TSC-OSITRÁN

12. En el presente caso la usuaria manifestó que, después de haber introducido un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicios de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima a fin de recargar S/ 5,00 en su tarjeta, dicha máquina le habría entregado solo S/ 5,00, de vuelto, motivo por el cual solicitó la devolución del faltante, esto es, S/ 40,00.
13. Añadió que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 11 de diciembre de 2022 entre las 11:05 y las 11:10 horas, en la estación Gamarra, razón por la cual solicitó la revisión de las cámaras de seguridad.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, luego realizar las investigaciones correspondientes de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad, constató que la máquina de autoservicios no presentaba fallas en su funcionamiento, razón por la cual no procedía acceder a la petición de la usuaria.
15. Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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 OSITRÁN*

*(...).”*

**“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 OSITRÁN (...).”*

[El subrayado es nuestro]

16. 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 (...).”*



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte y Vías Públicas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 11-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00259-2024-TSC-OSITRAN

17. 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]

18. 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.
19. Ahora bien, en el presente caso, de la revisión del expediente se aprecia el documento denominado "Informe de cámaras", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Gamarra y se consigna la siguiente información:

**"INFORME DE CAMARAS:**

**FECHA: 11/12/2022**

**Detalle:**

**En concentrador no se visualiza fallo**

**En concentrador se visualiza una recarga realizada por S/ 5.00**

**(...)**

11.06 Pasajera se acerca a tvn.

11.06 Pasajera inicia proceso de carga.

11.06 Pasajera inserta un billete **(nitidez de cámara no permite visualizar monto de billete)**

11.07 Pasajera se queda visualizando pantalla de tvn.

11.07 **Tvn expende vuelto no se visualiza el monto. Pasajero recoge vuelto** y continúa buscando en tolva de tvn.

11.08 Pasajera solicita apoyo de alguien. Pasajera camina a solicitar apoyo.

11.12 AE1 se acerca a tvn y dialoga con pasajera.

11.13 Pasajera dialoga con AE1. Cerca de tvn."

[El subrayado y resaltado son nuestros]

20. Como se puede observar, en el citado informe de cámaras se consignó que entre las 11:06 y las 11:07 horas del 11 de diciembre de 2022, la usuaria se acercó a la máquina de autoservicio de la estación Gamarra de la Línea 1, a fin de realizar la recarga de su tarjeta.
21. Asimismo, se aprecia que se indicó que la usuaria introdujo un billete en la máquina de recargas y que recogió el vuelto entregado, no siendo posible visualizar la denominación del billete introducido ni la cantidad exacta de vuelto entregado por la máquina.
22. Adicionalmente, se aprecia que en el expediente obran videos de las cámaras de seguridad del área donde se encontraban las máquinas de autoservicio de la estación Gamarra, presentados por la Entidad Prestadora, en los cuales se puede apreciar que, entre las 11:06:12 y las 11:08:15 horas del 11 de diciembre de 2022, la usuaria se acercó a dicha



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inferestructura de Transportes y  
Comunicaciones

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 11-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00259-2024-TSC-OSITRÁN

área para efectuar una operación en una de las máquinas, colocando su tarjeta e insertando un billete.

23. Sin embargo, el ángulo del enfoque de las cámaras no permite verificar la denominación del billete insertado por la usuaria ni la cantidad de vuelto recibido; lo que confirma lo registrado en el documento denominado "Informe de cámaras", esto es, que no era posible visualizar que la usuaria haya insertado un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicios, ni que haya recibido como vuelto únicamente S/ 5,00.
24. Sin perjuicio de ello, es preciso señalar que, en los referidos videos se observa que entre las 11:09:32 y las 11:13:10 horas, esto es, después de la operación de recarga efectuada por la usuaria, otros tres usuarios realizaron operaciones en la misma máquina sin presentar ningún inconveniente.
25. En consecuencia, si bien el documento "Informe de cámaras" y la visualización de los videos presentados por la Entidad Prestadora permiten verificar que la usuaria utilizó la máquina de autoservicios de la estación Gamarra de la Línea 1 para recargar su tarjeta; no ha sido posible verificar que la usuaria haya recibido un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora, dado que no se encuentra acreditado que el valor del billete introducido en la referida máquina haya sido S/ 50,00 y que el vuelto entregado haya sido únicamente S/ 5,00.
26. En este punto, es pertinente recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>7</sup>, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
27. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que la usuaria haya presentado ningún medio probatorio que acredite su alegación, es decir, que introdujo un billete de S/ 50,00 en una de las máquinas de autoservicio de la estación Gamarra a fin de recargar S/ 5, 00 en su tarjeta y que solo recibió S/ 5,00 de vuelto.
28. Por tanto, no encontrándose acreditado la prestación de un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora durante el proceso de recarga de la tarjeta de la usuaria en la estación Gamarra de la Línea 1; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-058794-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria.

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

<sup>7</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.

<sup>8</sup> **Reglamento de Reclamos de 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".



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Oficina Ejecutiva de la  
Presidencia del Consejo de  
Ministros - Lima, Perú

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 11-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00259-2024-TSC-OSITRÁN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-058794-2022-SAC, mediante el cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al no encontrarse acreditado que el billete insertado en la máquina de autoservicio de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro, a fin de realizar una recarga de S/ 5,00, tenía una denominación de S/ 50,00, ni que la usuaria haya recibido únicamente S/ 5,00 de vuelto.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora [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](http://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: 2024079252

*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 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](http://www.ositran.gob.pe)