



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° 12-2023-TSC-OSITI
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITI

OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 13/07/2024
17:21:43 -0500

EXPEDIENTE : 12-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000115-2022-SAC
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de julio de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora haya brindado un trato inadecuado a la usuaria, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora
 (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000115-2022-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. El 14 de diciembre de 2022, la usuaria presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de TREN URBANO, manifestando que, cuando intentó recargar S/ 20,00 en su tarjeta con un billete de S/ 100,00, el personal de boletería de la Estación Jorge Chávez le contestó, de mala manera, que no disponía de "sencillo" para el cambio y que, en todo caso, la usuaria ya contaba con S/ 17,40 de saldo en su tarjeta. En ese sentido, solicitó medidas ejemplares contra el personal para mejorar el servicio al usuario.
2. Mediante Carta LR-JCH-005-000115-2022-SAC, notificada el 29 de diciembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo de la usuaria, de acuerdo con los siguientes argumentos:
 - i.- Con relación a los hechos materia del reclamo, se verificó que la usuaria se acercó a la boletería para realizar una consulta sobre su saldo, obteniendo como respuesta que contaba con S/ 17,40. Posteriormente, la usuaria solicitó una recarga de S/ 20,00 con un billete de S/ 100,00, por lo que el personal le informó que solo contaba con S/ 30,00 en monedas de S/ 1,00 y un billete de S/ 50,00 para el cambio.



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° 12-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITRÁN

ii.- Ante lo manifestado por el personal de boletería, la usuaria señaló que no deseaba su cambio en monedas, motivo por el cual se le solicitó que espere un momento hasta que se obtengan billetes para el cambio, lo cual no fue aceptado por la usuaria.

iii.- La Entidad Prestadora precisa que el personal de boletería no se negó a realizar la recarga solicitada por la usuaria, ya que considera que actuó de acuerdo a los procedimientos establecidos y normas de uso.

3. El 29 de diciembre de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000115-2022-SAC, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo, y agregando que no se le informó que solo se contaba con monedas para el cambio.

4. El 20 de enero de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-JCH-005-000115-2022-SAC.

5. El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6. El 1 de julio 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 LR-JCH-005-000115-2022-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

8. La materia del presente procedimiento está relacionado al presunto trato inadecuado recibido por la usuaria por parte del personal de boletería de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima, al momento de intentar realizar una recarga; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad en el servicio, conforme a lo indicado en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, 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, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

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 GYM FERROVIAS S.A., 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 del OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias



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° 12-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITRÁN

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 los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo 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-JCH-005-000115-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 29 de diciembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 23 de enero de 2023.
 - iii.- La usuaria presentó el recurso impugnativo con fecha 29 de diciembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste 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 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 el presunto trato inadecuado brindado a la usuaria

13. En el presente caso, la usuaria manifestó haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de boletería de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima, ya que, al

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

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM 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 GYM 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".

⁵ 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".

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° 12-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITRÁN

intentar recargar S/ 20,00 en su tarjeta con un billete de S/ 100,00, el personal de boletería de la Estación Jorge Chávez le contestó, de mala manera, que no disponía de "sencillo" para el cambio y que, en todo caso, la usuaria ya contaba con S/ 17,40 de saldo en su tarjeta. En ese sentido, solicitó medidas ejemplares contra el personal para mejorar el servicio al usuario.

14. TREN URBANO señaló que su personal actuó conforme a los procedimientos y normas de uso, informándole en ese momento que, para el cambio, solo contaba con S/ 30,00 en monedas de S/ 1,00 y un billete de S/ 50,00. En ese contexto, y frente a la respuesta recibida, la usuaria señaló que no deseaba su vuelto en monedas, no habiendo evidencia de trato inadecuado alguno.
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 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"

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



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° 12-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITRÁN

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 la trabajadora aludida por la usuaria, en el cual se indica lo siguiente:

“INFORME DE PERSONAL

(...)

*Siendo las 08:10 aproximadamente pasajera se acerca a ventanilla para consultar su saldo, a lo cual le indico que tenía 17.40 de saldo, después solicita la recarga de 20 soles con billete de 100 soles, a lo cual le consulto amablemente, si tenía un billete de menor denominación, la señora responde que no, es ahí donde le informo que para su vuelto tenía 30 soles en monedas de 1 sol y un billete de 50 soles, de manera hermética me responde que no quería monedas y que como era posible que no tuviera suficiente cambio, si la empresa genera dinero en cantidades exorbitantes, es allí donde le indico que se acerque a ver mi caja para que constate que lo que le indicaba era cierto. Ante esto la señora indicó que no es la primera vez que le sucede. Así mismo, se le brindó la opción de esperar un momento hasta poder generar su vuelto en billetes, tal como la señora lo solicitaba y también se le dio la opción de cambiarle 2 billetes de 50 soles para que mi compañero pudiera ayudarla a recargar en la máquina, la cual también le acepta billetes de 50 soles y le genera vuelto. Ante dicha respuesta la señora se alteró y empezó a levantar la voz diciendo que como era posible que con la excusa de las monedas se le negara la recarga. Cabe resaltar, que en ningún momento se le negó o indico que no se tenía sencillo. Y además el trato de mi parte siempre fue cordial y con toda la disposición posible. Pero la señora no quiso aceptar ninguna de las opciones de apoyo y solicitó que se le brinde el libro de reclamaciones de inmediato. Aviso a mi compañera que se encontraba en el hall de estación para que apoye a la señora con la entrega y llenado del reclamo. Pasajera realiza el llenado del REC N° 000115.
(...)”.*

18. Conforme a lo señalado en el referido documento, se advierte que la trabajadora de TREN URBANO relata los hechos ocurridos durante el momento en que se encontraba la usuaria en boletería para realizar su recarga.
19. Cabe precisar que TREN URBANO ha señalado que su personal no trató de forma inadecuada al usuario, concluyendo ello luego de realizar las respectivas investigaciones de los sucesos indicados a lo largo del procedimiento.
20. Ahora bien, la usuaria manifestó haber sido tratada de manera inadecuada por el personal de boletería de la Estación Jorge Chávez, alegando que dicho personal le informó de manera inapropiada que no contaba con cambio para realizar las recargas.
21. 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 alegaciones⁷.

⁷ **TUO de la LPAG**

*“Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)”*



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° 12-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00287-2024-TSC-OSITRÁN

22. Teniendo en cuenta la norma antes citada, en el presente caso correspondía que la usuaria acreditara, fehacientemente, que el personal de TREN URBANO la trató de manera inadecuada; no obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que la usuaria haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
23. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000115-2022-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-JCH-005-000115-2022-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.- 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).

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: 2024087052

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>

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".

8 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".

9 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".