



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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024
15:18:00 -0500

EXPEDIENTE : 013-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-059016-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: Habiéndose acreditado que el usuario insertó un billete en la máquina de autoservicio de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, y que la Entidad Prestadora no ha desvirtuado que dicho billete fuese de S/ 50,00, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059016-2022-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 22 de diciembre de 2022, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Insertó un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicio de la estación Villa El Salvador, para realizar una recarga de S/ 20,00 en su tarjeta.
 - ii.- No obstante, la operación no se completó debido a que, durante el proceso de recarga, la máquina mostró un mensaje que señalaba estar "fuera de servicio", lo que resultó en la falta de recarga y en la no devolución del billete de S/ 50,00.
 - iii.- En atención a ello, solicitó la devolución de los S/ 50,00 o, en su defecto, la recarga completa del monto en su tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-059016-2022-SAC notificada el 9 de enero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando que, realizadas las investigaciones de los hechos materia de reclamo, a través de las cámaras de seguridad, se constató que el 22 de diciembre de 2022 no existieron fallas en la máquina de autoservicio.



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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN

3. Con fecha 9 de enero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059016-2022-SAC, expresando su desacuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, enfatizando que el agente de estación que lo asistió verificó que la máquina de autoservicio se encontraba "fuera de servicio" y que no era posible abrirla.
4. El 24 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos señalados en la Carta R-CAT-059016-2022-SAC.
5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 19 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-059016-2022-SAC, y agregando que correspondía al usuario acreditar los hechos que alegaba.

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 R-CAT-059016-2022-SAC emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el usuario.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario referido a que la máquina de autoservicio de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima no habría realizado la recarga deseada, ni le habría devuelto el billete de S/ 50,00, al haber presuntamente presentado fallas en su funcionamiento; 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 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.

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 TREN URBANO FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos del 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 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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-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 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 R-CAT-059016-2022-SAC fue notificada al usuario el 9 de enero de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 30 de enero de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 9 de enero de 2023, 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-JUS⁶ (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

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

13. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a

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 apelación³ 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 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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN

través del cobro de una tarifa⁷. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato⁸.

14. Asimismo, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, 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 N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRÁN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo contrato de concesión."

[El subrayado es nuestro]

15. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre la Entidad Prestadora y 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]

16. Asimismo, el literal f. del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, tal como se aprecia a continuación:

⁷ **Contrato de Concesión**

***"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN
Derechos y Deberes del CONCESIONARIO***

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (...)"

⁸ **Reglamento de Usuarios**

"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 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".



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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN

“REGLAMENTO DE USUARIOS

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 vigentes y las disposiciones del OSITRÁN.”

[El subrayado es nuestro]

17. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, la Entidad Prestadora tiene el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, lo que incluye las máquinas de recargas, a través de las cuales los usuarios realizan la recarga de sus tarjetas a fin de poder utilizar el servicio de transporte.

Sobre los hechos materia de reclamo

18. En el presente caso, el usuario manifestó que el 22 de diciembre de 2022, insertó un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicio de la estación Villa El Salvador para realizar una recarga de S/ 20,00 en su tarjeta; no obstante, el proceso no se completó mostrándose un mensaje de “fuera de servicio”, lo que resultó en la falta de recarga y la no devolución del billete insertado. En atención a ello, solicitó la devolución de los S/ 50,00 o, en su defecto, la recarga completa del monto, en su tarjeta.
19. Agregó que el agente de estación que lo asistió había verificado que la máquina de autoservicio se encontraba “fuera de servicio” e informó que no era posible abrirla.
20. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que luego de realizadas las investigaciones de los hechos materia de reclamo, a través de las cámaras de seguridad, constató que, el 22 de diciembre de 2022, no habría existido fallas en la máquina de autoservicio, razón por la cual no accedió a la solicitud del usuario.
21. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado “Informe de Cámaras”, en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Villa El Salvador, el día de la ocurrencia de los hechos. En dicho informe se consigna la siguiente información:

“INFORME DE CÁMARAS

FECHA: 22/12/2022

DETALLE:

(...)

2.0D_VES_B_4

09.27 Pasajero se acerca a TVM.

09.27 Pasajero inicia proceso de carga de tarjeta.

09.27 Pasajero inserta un billete (espalda de pasajero tapa monto de billete).

09.27 Pasajero se queda visualizando pantalla de TVM.

09.27 Pantalla de TVM con menú inicial.

09.28 Pasajero revisa tolva de TVM.

09.28 Pasajero camina a solicitar apoyo de alguien



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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN

09.29 Pasajero regresa a TVM. Pantalla de TVM con mensaje de fuera de servicio.

09.30 AE1 se acerca a TVM y dialoga con pasajero cerca de TVM.

09.30 Pasajero cerca de TVM dialogando con AE1.

09.31 Pasajero saca celular y toma fotografía a TVM. AE1 camina en punto ciego de cámara.

09.32 Pasajero se retira a exteriores".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

22. Como puede observarse, la máquina de autoservicio se encontraba operativa y sin fallas en su funcionamiento antes de la inserción del billete; no obstante, a las 09:29 horas del 22 de diciembre de 2022, presentó fallas en su funcionamiento con un mensaje de "fuera de servicio".
23. En ese sentido, queda acreditado que el usuario introdujo en la máquina de autoservicio un billete mientras se encontraba operativa, siendo que posterior a ello la máquina se encontró "fuera de servicio".
24. Cabe precisar que, a fin de contar con mayores elementos de juicio para resolver, mediante Oficio N° 00405-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 9 de julio de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a la Entidad Prestadora el video en el que se apreciaran los hechos materia de reclamo, siendo que, a la fecha de emisión de la presente resolución, no ha sido presentado⁹.
25. Asimismo, mediante Oficio N° 00413-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 12 de julio de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a la Entidad Prestadora el reporte de transacciones o documento análogo que contenga información de las transacciones realizadas por los usuarios del servicio en la máquina de autoservicio utilizada por el usuario; no obstante, la documentación remitida por la Entidad Prestadora no contiene información relacionada a la tarjeta del usuario, no siendo un medio probatorio pertinente.
26. En el presente caso, correspondía a la Entidad Prestadora proporcionar los medios probatorios que demostrasen que el billete introducido no era de S/ 50,00 sino de un valor distinto o, en su defecto, que el dinero introducido le fue devuelto al usuario, en tanto, la propia Entidad Prestadora ha reconocido en su informe de cámaras que la máquina se encontraba con fallas en su funcionamiento, no habiéndolo hecho.
27. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059016-2022-SAC y declarar fundado el reclamo presentado por el usuario, debiendo la Entidad Prestadora disponer la devolución de S/ 50,00 al usuario o, en su defecto, realizar la recarga completa del monto en su tarjeta, según la elección del usuario. Para ello, la Entidad Prestadora deberá comunicarse con el usuario y coordinar las acciones necesarias para cumplir con esta disposición.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁰;

⁹ Mediante Carta LIN-E2024-2558, de fecha 12 de julio de 2024, la Entidad Prestadora respondió el requerimiento señalando lo siguiente: "(...) debemos precisar que, la aplicación que aloja las grabaciones de las cámaras de seguridad de Línea 1 del Metro de Lima, solo permiten la visualización de grabaciones con un mes máximo de antigüedad y, siendo que la grabación requerida es del mes de diciembre de 2022, no contamos con el video en el rango de fecha y horas requeridos".

¹⁰ **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;



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° 013-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00359-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-059016-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 50,00, o, en su defecto, realice la recarga completa del monto en su tarjeta, según la elección del usuario. Para ello, la Entidad Prestadora deberá comunicarse con el usuario y coordinar las acciones necesarias para cumplir con esta disposición.

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

CUARTO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y 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: 2024107939

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>

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".