



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° 035-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motive: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024
10:32:50 -0500

EXPEDIENTE : 035-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
MATERIA : Decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 30 de octubre de 2024

SUMILLA: En la medida que el extremo de la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, referido al supuesto cuestionamiento de la usuaria a la inadecuada atención brindada por el personal de la Entidad Prestadora, hace referencia a un aspecto no controvertido ni solicitado por esta en el reclamo presentado, corresponde declarar la nulidad de oficio parcial de dicho acto administrativo.

En cuanto al extremo de la apelación referido al cuestionamiento de la retención del dinero por la máquina de recargas, atendiendo a que el reclamo fue resuelto por la Entidad Prestadora a favor de la usuaria, no existe hecho controvertido respecto del cual el TSC pueda emitir un pronunciamiento de fondo, motivo por el cual corresponde declarar la improcedencia del recurso de apelación por sustracción de la materia.

Finalmente, en cuanto al extremo de la apelación referido al procedimiento para la devolución del dinero retenido por las máquinas de recargas, en la medida que la recomendación formulada por la usuaria constituye una sugerencia, y que esta no constituye un hecho controvertible materia de una impugnación, no corresponde al TSC emitir un pronunciamiento al respecto, debiendo remitirse los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario, a fin de que le brinde el trámite que corresponde.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora
 (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-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 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:



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 de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRAN

1. El 2 de enero de 2024, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 16 de diciembre de 2023, intentó realizar una recarga en la máquina de recargas de la estación Villa El Salvador, a efectos de lo cual insertó una moneda de S/ 5,00.
 - ii.- La máquina de recargas le emitió un *ticket* con la indicación "Fallo de Fabricación", no habiéndose efectuado la recarga, ni devuelto la moneda insertada.
 - iii.- El personal de la estación le informó que podía solicitar la devolución del dinero en las boleterías presentando dicho *ticket*; sin embargo, debido a las largas colas formadas en ese momento, no pudo solicitar la devolución ese mismo día.
 - iv.- El 2 de enero de 2024, acudió a la boletería de la estación Villa El Salvador con la intención de recargar su tarjeta por el monto pendiente de devolución, esto es, la suma de S/ 5,00; no obstante, el personal de la Entidad Prestadora se negó a realizar dicha operación, motivo por el cual solicita la devolución de dicho monto.
2. Mediante Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, notificada el 15 de enero de 2024, la Entidad Prestadora declaró fundado en parte el reclamo, señalando lo siguiente:
 - i.- A fin de efectuar la devolución del dinero retenido en la máquina de recargas, el usuario deberá presentar el *ticket* emitido por la máquina en el lapso de quince (15) minutos en la misma estación donde ocurrió el hecho, siendo el importe a devolver el monto que figura en el *ticket*. Luego de dicho lapso, el usuario deberá solicitar la devolución mediante un reclamo¹.
 - ii.- Dicho procedimiento fue comunicado a la usuaria por la agente de estación, razón por la cual su atención fue correcta, ya que actuó acorde a sus procedimientos y normas de uso.
 - iii.- No obstante, por criterio comercial, se dispone a realizar la devolución de la suma de S/ 5,00 a la usuaria, para lo cual deberá apersonarse a las Oficinas de Atención al Pasajero más cercanas, ubicadas en las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro.
 - iv.- Por ello, el reclamo se declara fundado en parte, esto es, fundado respecto a la devolución de la recarga e infundado respecto de la atención brindada por el personal que atendió a la usuaria.
3. Con fecha 26 de enero de 2024, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024- SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- El día que presentó su reclamo no solicitó la devolución del dinero, sino una recarga en su tarjeta por dicho monto a fin de poder utilizar el servicio, lo que le fue negado.
 - ii.- Entiende que existen procedimientos establecidos en caso de presentarse inconvenientes con las transacciones realizadas en la máquina de recargas; no obstante, el tiempo de quince (15) minutos para solicitar el reintegro es muy breve, considerando las largas colas por la alta demanda.

¹ El cual también deberá ser presentado en caso el usuario no cuente con el *ticket* correspondiente.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Lima Pacifico

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN

iii.- El lapso de quince (15) minutos establecidos por la Entidad Prestadora para solicitar la devolución del dinero retenido por las máquinas de recargas es breve, motivo por el cual recomienda que brinde facilidades a los usuarios para que efectúen el trámite de devolución del dinero retenido en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima (tomando en cuenta que estos inconvenientes se producen por un error de sus máquinas de recargas) y que capacite a su personal para brindar una mejor atención al cliente.

iv.- Añadió que, debido a su trabajo, y a que dichas estaciones no se encuentran en su ruta de transporte, no dispone de tiempo para apersonarse a ellas, motivo por el cual solicitó poder efectuar el cobro en cualquier estación.

4. El 29 de enero de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC.

5. El 17 de octubre 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 si corresponde declarar la nulidad de la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.

ii.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.

iii.- 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 el personal de la Entidad Prestadora se habría negado injustificadamente a devolverle el monto retenido previamente por la máquina de recargas, pese a que esto ocurrió debido a una falla de la referida máquina; supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio, previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN² (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 de OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-

² 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".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN

CD-OSITRÁN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN), razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de quince (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 LR-VES-005-000643-2024-SAC fue notificada a la usuaria el 15 de enero de 2024.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 5 de febrero de 2024.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 26 de enero de 2024, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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.

³ **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 (...)"

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 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 de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRAN

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

De la nulidad de oficio parcial de la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC

12. Del contenido de la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, que resuelve el reclamo presentado por la usuaria, se observa que contiene dos (2) declaraciones:
- De un lado, se declaró fundado el reclamo, respecto de la solicitud de devolución del dinero retenido en la operación de recarga; y,
 - De otro, se declaró infundado el reclamo, al supuestamente haberse resuelto un extremo del reclamo vinculado con la atención brindada por el personal de la estación.
13. Sin embargo, del análisis del reclamo presentado por la usuaria, se verifica que esta solo cuestionó la negativa injustificada de parte del personal de la Entidad Prestadora a devolverle el monto retenido por la máquina de recargas, motivo por el cual solicitó la devolución de dicho monto, no advirtiéndose un cuestionamiento respecto de la atención del personal de la Entidad Prestadora.
14. En ese sentido, se aprecia que este extremo del contenido de la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, hace referencia a un aspecto no controvertido ni solicitado por la usuaria en el reclamo presentado.
15. Pues bien, a continuación, cabe señalar lo siguiente:
- (i) En el numeral 2 del artículo 10 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁷, se establece que constituirá un vicio de nulidad del acto administrativo, el defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez.
 - (ii) El numeral 2 del artículo 3 del TUO de la LPAG⁸ indica que, para ser válido, el acto administrativo debe expresar un objeto o contenido lícito, preciso, posible y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo 10.- Causales de Nulidad"

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

(...)

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.

(...)"

⁸ TUO de la LPAG

"Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos"

(...)



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 de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRAN

En virtud de ello:

- El objeto o contenido del acto se define por la solicitud concreta presentada por el administrado.
- Cuando una entidad resuelve sobre algo distinto a lo solicitado, se incumple con este requisito, ya que el acto carece de congruencia con el objeto planteado en la solicitud.

(iii) Por otra parte, en el numeral 5 del artículo 3 del TUO de la LPAG⁹ también se establece como requisito de validez del acto administrativo al procedimiento regular. En ese contexto, emitir un acto sobre un pedido no formulado implica infringir también el procedimiento regular, pues el procedimiento de reclamo está diseñado para resolver cuestiones planteadas específicamente por el administrado.

16. Teniendo en cuenta las consideraciones expuestas, se verifica que la declaración materia de análisis contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, se encuentra incurso en la causal de nulidad prevista en el numeral 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG¹⁰, razón por la cual corresponde pronunciarse en ese sentido, es decir, declarando su nulidad.

Sobre el extremo de la apelación referido a la devolución del importe retenido

17. En su recurso de apelación, la usuaria reiteró su cuestionamiento de la retención del dinero por la máquina de recargas, precisando que en su reclamo no había solicitado una devolución de dinero, sino una recarga en su tarjeta.

18. Al respecto, cabe señalar lo siguiente:

- El objeto del reclamo de la usuaria fue lograr la devolución de los S/ 5,00 retenidos por la máquina de recargas.
- Mediante Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, la Entidad Prestadora declaró fundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando que, luego de realizar la investigación

2. Objeto o contenido.- Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
(...)"

9 TUO de la LPAG

"Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

(...)"

5. Procedimiento regular. - Antes de su emisión, el acto debe ser conformado mediante el cumplimiento del procedimiento administrativo previsto para su generación.

(...)"

10 De conformidad con lo previsto en el inciso 11.2 del artículo 11 del TUO de la LPAG, la nulidad de oficio de un acto administrativo corresponde ser declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto, en el presente caso, por el TSC, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 11.- Instancia competente para declarar la nulidad

(...)"

11.2 La nulidad de oficio será conocida y declarada por la autoridad superior de quien dictó el acto. Si se tratara de un acto dictado por una autoridad que no está sometida a subordinación jerárquica, la nulidad se declarará por resolución de la misma autoridad.
(...)"



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN

de los hechos, y por criterio comercial, iba a efectuar la devolución de los S/ 5,00 reclamados.

- Si bien la usuaria señaló en su apelación que no solicitó la devolución del dinero, sino una recarga en su tarjeta, de la revisión del reclamo se advierte que solicitó la devolución del dinero retenido por la máquina de recargas.
19. En ese sentido, habiéndose resuelto el reclamo a favor de la usuaria, no existe hecho controvertido respecto del cual el TSC pueda emitir pronunciamiento de fondo, motivo por el cual, respecto de este extremo, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación por sustracción de la materia.
20. Sin perjuicio de lo expuesto, con relación a la determinación del lugar para hacer efectiva la devolución, la Entidad Prestadora señaló que la usuaria debía apersonarse a las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro.
21. Sobre el particular, en su escrito de apelación, la usuaria manifestó que, debido a su trabajo y a que dichas estaciones no se encuentran en su ruta de transporte, no dispone de tiempo para apersonarse a ellas, motivo por el cual solicitó poder efectuar el cobro en cualquier estación¹¹.
22. Teniendo en cuenta que el hecho materia de reclamo se produjo debido a una falla de la máquina de recargas de la Entidad Prestadora, resulta necesario establecer como medida correctiva¹² que dicha devolución se realice en la estación de la Línea 1 del Metro de Lima que la usuaria señale, conforme a lo solicitado, dentro del plazo de cinco (5) días, a efectos de lo cual deberá realizar las coordinaciones necesarias con la usuaria.

Sobre el extremo de la apelación referido al procedimiento para la devolución del dinero retenido por las máquinas de recargas

23. Por otra parte, en su recurso de apelación, la usuaria señaló que el lapso de quince (15) minutos establecido por la Entidad Prestadora para solicitar la devolución del dinero retenido por las máquinas de recargas era breve, recomendando que brinde facilidades a los

¹¹ Como puede observarse, la solicitud de efectuar el cobro en cualquier estación constituye un extremo de la impugnación vinculado a la ejecución de lo ya otorgado por la Entidad Prestadora.

¹² Al respecto, el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, concordado con el artículo 10 del citado reglamento, establecen la facultad del TSC de dictar medidas correctivas:

"Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia
Son deberes y atribuciones de los órganos resolutivos de primera instancia:
(..)

3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso".

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa
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.
(...)

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. Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente".

[El subrayado es nuestro]



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN

usuarios para que efectúen el trámite de devolución del dinero retenido en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima (tomando en cuenta que estos inconvenientes se producen por un error de sus máquinas de recargas) y que capacite a su personal para brindar una mejor atención al cliente.

24. Como puede apreciarse, la usuaria formuló una recomendación orientada a modificar el procedimiento para recuperar el dinero retenido en las máquinas de recargas y con ello mejorar la atención a los usuarios.
25. Al respecto, el literal c) del artículo 7 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), establece que los usuarios pueden presentar **sugerencias** para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras y que dichas sugerencias no tienen carácter vinculante¹³.
26. En ese sentido, se aprecia que la recomendación formulada por la usuaria constituye una sugerencia en los términos establecidos en el Reglamento de Usuarios de OSITRÁN.
27. Asimismo, siendo que la sugerencia formulada tiene por objeto mejorar el procedimiento de devolución del dinero retenido por la máquina de recargas, tampoco se verifica que se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN antes citado, ni que se encuentre dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el artículo 33 del mencionado Reglamento.
28. En ese sentido, resulta claro que dicha **sugerencia no constituye un hecho controvertible materia de una impugnación**, no correspondiendo al TSC emitir un pronunciamiento al respecto.
29. Atendiendo a que el literal c) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de OSITRÁN antes citado establece que las sugerencias podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario, corresponde remitir los presentes actuados a dicha Gerencia, a fin de que brinde el trámite que corresponde a la sugerencia formulada 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 de OSITRÁN¹⁴;

¹³ **Reglamento de Usuarios de OSITRÁN**

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

c. A presentar sugerencias

Los usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRÁN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin".

¹⁴ **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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 035-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00426-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR LA NULIDAD DE OFICIO PARCIAL de la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000643-2024-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. en el extremo que declaró INFUNDADO un cuestionamiento no formulado por la señora [REDACTED] (atención brindada por su personal).

SEGUNDO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por sustracción de la materia, el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED], respecto del extremo referido a la devolución del dinero retenido por la máquina de recargas.

TERCERO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A., como medida correctiva, que dentro del plazo de cinco (5) días cumpla con devolver a la señora [REDACTED] la suma de S/ 5, 00 en la estación que dicha usuaria señale, a efectos de lo cual deberá realizar las coordinaciones necesarias.

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

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

SEXTO.- REMITIR a la Gerencia de Atención al Usuario copia del expediente N° 035-2024-TSC-OSITRÁN, a fin de que brinde el trámite que corresponde a la sugerencia formulada por la señora [REDACTED]

SÉPTIMO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

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.

**JOSE CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024137757

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