





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° 45-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00314-2024-TSC-OSITRAN

- iv.- Solicitó se sancione al personal que lo atendió y no le proporcionó una solución adecuada a su problema y, además, requirió que se le reembolse el saldo debitado de su tarjeta de medio pasaje.
2. Mediante Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC, notificada el 17 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora declaró fundado el reembolso del saldo debitado e infundado el extremo relacionado a la atención brindada por la agente respecto al reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
- La tarjeta de medio pasaje N° 12.325.602 no fue renovada a tiempo, siendo que todos los estudiantes con carnet de medio pasaje vigente viajan a mitad de precio. En caso de no renovarse este beneficio, se permite al usuario viajar durante un periodo de gracia con la tarifa de adulto.
  - El usuario se presentó en la boletería, para solicitar una recarga con su tarjeta de medio pasaje, comprobando el personal que dicha tarjeta no se encontraba actualizada. En virtud de ello, se procedió a realizar la actualización; sin embargo, debido a un error involuntario, el proceso no se completó correctamente.
  - Posteriormente, el usuario volvió a la boletería indicando que su tarjeta cobraba la tarifa regular adulto, por lo que el personal realizó la actualización de manera correcta.
  - Adicionalmente, se ha evaluado el estado y movimientos de la tarjeta N° 12.325.602, constatándose lo siguiente:
    - El 8 de febrero de 2023 se debitó de la tarjeta un monto de S/ 39,25.
    - El usuario realizó un ingreso que fue cobrado como pasaje de adulto (lo que implica un cobro adicional de S/ 0,75).
- Por lo tanto, el usuario debe presentarse en la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos o en la Estación Presbítero Maestro, con su tarjeta y DNI para que se le recargue los S/ 40,00 correspondiente al saldo borrado y al pasaje cobrado como tarifa regular adulto.
3. Con fecha 24 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC, señalando lo siguiente:
- Reitera lo expuesto en su reclamo.
  - Añadió que no se encuentra conforme con la respuesta proporcionada por la Entidad Prestadora, alegando que el personal no actuó con diligencia en el cumplimiento de sus funciones.
  - Asimismo, indicó que se le generó perjuicios y expresó su descontento por la falta de sanción hacia los tres agentes responsables.
4. El 7 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC.
5. El 10 de julio de 2024, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-6330  
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° 45-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00314-2024-TSC-OSITRAN

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC.
  - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>1</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>2</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- La Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC fue notificada al usuario el 17 de febrero de 2023.
  - El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 10 de marzo de 2023.
  - El usuario apeló con fecha 24 de febrero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. En el reclamo, el usuario manifestó que realizó una recarga de S/ 40,00 en la boletería y el personal procedió con la actualización de su tarjeta de medio pasaje. Posteriormente, al intentar validar su ingreso por los torniquetes, observó que se le estaba cobrando la tarifa de adulto a pesar de contar con una tarjeta de medio pasaje. En virtud de ello, regresó a la boletería para resolver el problema, siendo atendido por otros miembros del personal de la Entidad Prestadora.
10. Añadió que, a pesar de creer que el problema había sido solucionado, al intentar utilizar por segunda vez su tarjeta, se encontró con la sorpresa que no se le había proporcionado una solución, ya que ahora se le había debitado el saldo de la misma.

<sup>1</sup> **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".*

<sup>2</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

**"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".*



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  
Inserción en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 45-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00314-2024-TSC-OSITRÁN

11. Mediante Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC, TREN URBANO declaró FUNDADO el reclamo presentado por el usuario, señalando que, tras haber evaluado el estado y movimientos de la tarjeta N° 12.325.602, el usuario debía presentarse en la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos o en la Estación Presbítero Maestro, con su tarjeta y DNI, a fin de que se le recargue los S/40,00 correspondiente al saldo borrado y al pasaje cobrado como tarifa regular adulto.
12. En su apelación, el usuario, entre otras cosas reiteró su solicitud de sanción a los tres agentes responsables.
13. Como puede observarse las actuaciones procesales de las partes son las siguientes:
  - i.- El usuario reclamó la devolución del saldo debitado de su tarjeta de medio pasaje.
  - ii.- La Entidad Prestadora declaró fundada la solicitud de reembolso del saldo debitado y el pasaje adulto.(S/ 40,00).
  - iii.- El usuario apeló, solicitando una sanción a los tres agentes responsables.
14. Habiendo solicitado el usuario, en su apelación, se sancione a los agentes de estación involucrados en los hechos materia del reclamo, debemos analizar si la imposición de sanciones es competencia del TSC.
15. Al respecto, en el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, se establece que el objeto del procedimiento administrativo de reclamos es la solución de las solicitudes presentadas por los usuarios ante las Entidades Prestadoras, siendo competencia del TSC resolver en segunda instancia las impugnaciones presentadas por los primeros contra las decisiones de las Entidades Prestadoras.

#### **“Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

*El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.*

*El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRÁN.*

*En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:*

*a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*

*b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*

*c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*

*d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*

*e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*

*f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*

*g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa”*



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° 45-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00314-2024-TSC-OSITRÁN

**“Artículo 57.-** Supuestos materia de la apelación El Tribunal de Solución de Controversias atenderá los recursos de apelación que se presenten en los casos previstos en los literales a) al d) del numeral 1 del artículo 2 y en los artículos 33, 44 y 45 del presente Reglamento. La apelación procede sea por acto expreso o por aplicación del silencio administrativo negativo en los casos en que éste se señala”.

16. Como puede observarse, el TSC carece de atribuciones sancionadoras, dado que el procedimiento administrativo sometido a su competencia tiene por objeto resolver en segunda instancia el reclamo interpuesto por un usuario.
17. No obstante lo señalado anteriormente, teniendo en cuenta que el concesionario ha reconocido un error por parte de su personal, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora que instruya a su personal a fin de que realice una adecuada prestación del servicio.
18. De otro lado, de las actuaciones del procedimiento administrativo, descritas precedentemente<sup>3</sup>, observamos que el objeto del fondo del reclamo ha sido atendido, razón por la cual, habiéndose resuelto el mismo a favor del usuario, no existe un hecho controvertido respecto del cual el TSC deba emitir un pronunciamiento de fondo.
19. En atención a lo expuesto, corresponde declarar la improcedencia del recurso de apelación.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN<sup>4</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-005-000125-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A, quedando subsistente la devolución de S/ 40,00 reconocido por la Entidad Prestadora en favor del usuario, que fue materia de reclamo.

**SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO** instruya a su personal del área de boletería para que, al momento de efectuar el proceso de renovación de la tarjeta de medio pasaje, cuide de realizar una adecuada prestación del servicio.

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

<sup>3</sup> Ver numeral 13 de la presente resolución.

<sup>4</sup> **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;
- 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”.



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° 45-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00314-2024-TSC-OSITRAN

**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 ([www.ositran.gob.pe](http://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 Arequipeno Támara.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE  
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**

NT: 2024092446

*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>*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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