Firmado por: VELARDE SACIO Jose Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024 10:32:16 -0500

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

EXPEDIENTE Nº : 049-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [redacted]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00422-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 30 de octubre de 2024

SUMILLA: Se declara fundado en parte el recurso de apelación, en el extremo referido a que la Entidad Prestadora brindó un servicio carente de calidad, al encontrarse acreditada la demora en la atención de la solicitud de recarga.

Asimismo, se declara infundado en parte el recurso de apelación, en el extremo referido a que la Entidad Prestadora se habría demorado en brindar al usuario el Libro de Reclamaciones, al no encontrarse ello acreditado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [redacted] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-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.- <u>ANTECEDENTES</u>:

1. El 7 de febrero de 2023, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora por la prestación de un servicio carente de calidad, durante la recarga de su tarjeta. Al respecto, manifestó lo siguiente:

   i.- A las 13:50 horas del mismo día, solicitó al personal de la boletería de la estación Angamos realizar una operación de recarga.

   ii.- Dicho personal le indicó que debía esperar pues no disponía de sencillo suficiente en la caja para realizar la operación solicitada.

   iii.- El usuario precisó que sufría de hernia discal, lo que implicó que la espera le generase malestar.

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

iv.- Adicionalmente, señaló que al momento de formular su reclamo, experimentó una demora excesiva para que el personal de la Entidad Prestadora le proporcionara el Libro de Reclamaciones.

2. Mediante Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC, notificada el 21 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:

i.- A través de las cámaras de seguridad, se verificó que el usuario solicitó una recarga de S/1,50, con un billete de S/ 100,00.

ii.- Al respecto, el personal de la boletería le pidió que esperara mientras se recaudaba el dinero necesario para atender su solicitud. Añadió que, después de reunir el dinero, se procedió con la recarga y la entrega del vuelto correspondiente.

iii.- Por otro lado, respecto a la demora en la entrega del Libro de Reclamaciones, señaló que su personal entregó oportunamente al usuario el Libro de Reclamaciones.

iv.- En virtud de ello, concluyó que el actuar de su personal fue el correcto.

3. Con fecha 21 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC, expresando su desacuerdo con la respuesta brindada a su reclamo. En su recurso, el usuario señaló lo siguiente:

i.- El billete entregado en la boletería de la estación Angamos no fue de S/ 100,00 como se afirma en la Carta apelada, sino de S/.10,00.

ii.- La demora en la atención por parte del personal de la Entidad Prestadora, también se presentó en la entrega del Libro de Reclamaciones.

iii.- Su condición de salud, que incluye una hernia discal y escoliosis, no le permitía esperar tanto tiempo para ser atendido.

4. El 13 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC, y agregando que la demora con la atención de recarga por parte de su personal no fue intencional, sino que se debió a que la caja no contaba con suficiente dinero para atender la solicitud del usuario.

5. El 17 de octubre de 2024 se realizó la 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 LR-ANG-005-000140-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.

ii.- 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

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario, según el cual el personal de la Entidad Prestadora habría demorado en atender su solicitud de recarga de tarjeta en la estación Angamos, demora que también habría ocurrido al momento de requerir el Libro de Reclamaciones; supuestos de reclamo relacionados a 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 de Lima S.A.[1] aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (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[2] aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (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 URBANO[3] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN[4], 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, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

9. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

   i.- La Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC fue notificada al usuario el 21 de febrero de 2023.

   ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer su recurso de apelación venció el 14 de marzo de 2023.

   iii.- El usuario apeló el 21 de febrero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

---

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 el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

2 **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

*"**Artículo 33.- Objeto del Procedimiento***
En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, 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 de TREN URBANO**

*"**VII. 11 Recurso de Apelación***

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; 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 DE LIMA S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrid, 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".

4 **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".

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

10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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).[5]

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 las obligaciones de la Entidad Prestadora

12. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión[6]:

- La Entidad Prestadora tiene el derecho a explotar la concesión, siendo este el mecanismo para recuperar su inversión[7].
- La venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios[8].

---

[5] **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."

[6] Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho, celebrado el 11 de abril de 2011, entre el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en representación del Estado Peruano y GyM Ferrovías S.A. (actualmente, Tren Urbano de Lima S.A.).

[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] **Contrato de Concesión**

Sección VIII: Explotación de la Concesión

"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".

"ANEXO 7: NIVELES DE SERVICIO
(…)

Atención al usuario
(…)
1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y equipamiento necesario en cada estación.
(…)
Seguridad en la prestación del servicio
(…)
1.2.46 El CONCESIONARIO será el único responsable de la recaudación, movimiento, contabilización, y traslado del dinero recaudado, así como de la custodia del mismo".

[El subrayado es nuestro]

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

13. De otro lado, en el 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, se establece que:

- 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 respectivo contrato[9].
- Corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao[10].
- 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[11].

14. Tal como puede apreciarse, de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público.

Sobre la presunta demora en la atención a la solicitud de recarga de saldo del usuario

15. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", elaborado por la trabajadora de la Entidad Prestadora que atendió al usuario. En dicho documento se señaló lo siguiente:

"DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:

---

[9] **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 OSITRAN.
(...)"

"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 OSITRAN."

[10] **Reglamento de Usuarios**

*"**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 OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo contrato de concesión.

[El subrayado es nuestro]

[11] **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 OSITRAN.

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

(…)
Siendo las 13:50 aprox. pasajero se acerca a boletería a recargar su tarjeta procedo a brindarle la bienvenida y seguir con mi protocolo cuando el pasajero me brinda un billete de S/100.00 , el cual quería recargar el monto de S/ 1.50 ***en ese momento había estado utilizando ya el fondo de sencillo que tenemos en boletería*** *sin embargo no contaba con el sencillo suficiente, le indiqué de manera cortés que por favor me esperara un momento que iba a generar sencillo para poder apoyarlo; a lo que el reacciona todo ofuscado, alzando la voz e insultándome diciendo " Ese no es mi problema, es el tuyo, así que dame rápido mi vuelto, par de ineptos todos y que por último le recargue 2 soles Apúrate y rápido que estoy apurado ok." A lo que atendí a otro pasajero más el cual me apoyó con sencillo gracias a eso* ***pude realizar la atención para su recarga de la persona involucrada, y a la vez brindándole las disculpas por la demora ocasionada.***

Cabe recalcar que en ningún momento se le negó la atención, ni la recarga a lo contrario se le atendió amablemente. Pasajero se acerca a mis compañeros que se encontraban en torniquetes, para solicitar el libro de reclamaciones N° 000140 que se le fue entregado, adicional nunca se le fue negado y demorado este derecho, a lo cual se le brindo".

[El subrayado y resaltado es nuestro]

16. Como es posible apreciar, la trabajadora que atendió al usuario el 7 de febrero de 2023 admitió que no hubo una atención inmediata de la solicitud de recarga debido a que no contaba con "sencillo" suficiente.

17. Asimismo, en el expediente administrativo obra un video de las cámaras de seguridad que captaron los hechos materia de reclamo relacionados con la atención de la solicitud de recarga del usuario. En dicho video, las imágenes muestran que la trabajadora de la boletería no atendió inmediatamente la solicitud de recarga del usuario, procediendo a realizarla luego de haber dejado pasar a tres (3) pasajeros que se encontraban en cola tras el usuario reclamante.

18. Al respecto, debemos precisar que, en el video, se observa que a dos (2) de los tres (3) pasajeros mencionados anteriormente tampoco se les pudo atender inmediatamente en la boletería, dado que intentaron pagar su solicitud de recarga con billetes.

19. En ese contexto, **se evidencia que existiría una falta de previsión en la provisión de dinero de baja denominación ("sencillo") para atender las solicitudes de pago en efectivo de los usuarios, situación que afectaría el acceso al servicio público de transporte**.

20. En este punto, cabe recordar que, de acuerdo con el Contrato de Concesión, corresponde a la Entidad Prestadora, de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar el servicio de transporte ferroviario de manera segura, puntual y confiable a través del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao[12]. Asimismo, de acuerdo con el Reglamento de Usuarios, la Entidad Prestadora tiene el deber de garantizar a los usuarios un servicio idóneo

---

[12] **Contrato de Concesión**

"OBJETO
2.7 (…) corresponde al CONCESIONARIO de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar los servicios y mantener la infraestructura del sistema, (…) así como también brindar el servicio de transporte ferroviario (que comprende todo lo necesario para el movimiento de pasajeros y las operaciones relacionadas al Material Rodante), de acuerdo con las disposiciones del presente Contrato.

CARACTERES
2.12 La obligación principal del CONCESIONARIO es la prestación del Servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros, Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao".

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

y de calidad, lo que incluye que la atención de venta de tarjetas y recarga de saldo se realice sin interrupciones, permitiendo a los usuarios acceder al servicio de transporte de forma segura, puntual y confiable[13].

21. Por tanto, corresponde la Entidad Prestadora adoptar las medidas necesarias para asegurar que las boleterías de la Línea 1, cuenten con dinero en efectivo de baja denominación, en cantidades suficientes, a fin de garantizar el acceso permanente al servicio de transporte.

22. En virtud de lo expuesto, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora a que instruya a su personal a adoptar, en lo sucesivo, las medidas necesarias para brindar una atención pronta y eficiente a los usuarios del servicio, procurando evitar que se generen demoras innecesarias en la atención de sus solicitudes de compra de tarjeta y recarga de saldo.

23. En consecuencia, dado que se encuentra acreditada la prestación de un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora, durante la operación de recarga de saldo, corresponde declarar fundado este extremo de la apelación y, en consecuencia, revocar dicho extremo de la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC.

Sobre la presunta demora en la entrega del Libro de Reclamaciones

24. Respecto de este punto, el usuario también alegó en su reclamo una presunta demora en la entrega del Libro de Reclamaciones.

25. Al respecto, de la revisión del expediente, se aprecia que obra un video de las cámaras de seguridad que capturaron los hechos en relación con la presunta demora en la entrega del Libro de Reclamaciones. En dicho video, se observa al usuario junto a un agente de control de ingreso, quienes luego de entablar una conversación, proceden a trasladarse a otro punto del área de control de ingresos de la estación, el cual queda fuera del alcance de las cámaras de seguridad.

26. Asimismo, obra en el expediente el "Informe de Personal", citado previamente, en el cual la trabajadora que atendió al usuario el 7 de febrero de 2023 indicó que el Libro de Reclamaciones fue entregado al usuario sin demoras[14].

27. En atención a lo expuesto, es pertinente recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG[15] establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

---

[13] **Contrato de Concesión**

*"**ANEXO 7: NIVELES DE SERVICIO***
(...)
Atención al usuario
(...)
1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y equipamiento necesario en cada estación".

[El subrayado es nuestro]

[14] **INFORME DEL PERSONAL**

*"**DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:***
(...)
Cabe recalcar que en ningún momento se le negó la atención, ni la recarga a lo contrario se le atendió amablemente. Pasajero se acerca a mis compañeros que se encontraban en torniquetes, para solicitar el libro de reclamaciones N° 000140 que se le fue entregado, adicional nunca se le fue negado y demorado este derecho, a lo cual se le brindo".

[El subrayado es nuestro]

[15] **TUO de la LPAG**

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

28. Teniendo en cuenta el artículo citado precedentemente, del expediente se advierte que a lo largo del procedimiento administrativo el usuario no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que efectivamente se presentó una demora cuando requirió el Libro de Reclamaciones, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar sus alegaciones.

29. En consecuencia, dado que no se encuentra acreditada la demora en la entrega del Libro de Reclamaciones al usuario, corresponde declarar infundado este extremo de la apelación y, en consecuencia, confirmar dicho extremo de la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN[16];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR fundado en parte el recurso de apelación presentado por el señor [redacted] en el extremo referido a que TREN URBANO DE LIMA S.A. brindó un servicio carente de calidad, durante la operación de recarga de la tarjeta del usuario y, en consecuencia, REVOCAR en dicho extremo la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.

SEGUNDO.- DECLARAR infundado en parte el recurso de apelación presentado por el señor [redacted] en el extremo referido a que TREN URBANO DE LIMA S.A. habría demorado en proporcionarle el Libro de Reclamaciones y, en consecuencia, CONFIRMAR en dicho extremo la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000140-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.

TERCERO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a que instruya a su personal a adoptar, en lo sucesivo, las medidas necesarias para brindar una atención pronta y eficiente a los usuarios del servicio, procurando evitar que se generen demoras innecesarias en la atención de sus solicitudes de compra de tarjetas y recarga de saldo.

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

---

*"**Artículo 173.- Carga de la prueba***
(…)
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".

[16] **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".

*"**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".

QUINTO.- NOTIFICAR al señor [redacted] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

SEXTO.- 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 Arequipeño Támara.

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

NT: 2024137674

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