



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° 51-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00317-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-CAT-060036-2023-SAC, notificada el 28 de febrero de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
 - i. El periodo de garantía de la tarjeta es de 30 días posteriores a su entrega. Durante este periodo, se realizará una evaluación para determinar las acciones correctivas necesarias.
 - ii. En el presente caso, se ha determinado que la tarjeta medio pasaje N° [REDACTED] se encuentra asociada al DNI del usuario y fue adquirida el 7 de octubre de 2021, por lo tanto, está fuera del periodo de garantía.
 - iii. No obstante, ante cualquier inconveniente con dicha tarjeta, el usuario puede dirigirse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos, o a la Estación Presbítero Maestro, para realizar la transferencia del saldo correspondiente. Para ello, deberá presentar su DNI, una tarjeta operativa y la tarjeta que no es reconocida por el sistema, la cual quedará bajo custodia de Línea 1 como respaldo de la transacción efectuada.
 - iv. Respecto al pasaje cobrado en la tarjeta de medio pasaje, señala que no se ha verificado ningún cobro en la Estación Cabitos en el horario mencionado.
3. Con fecha 28 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060036-2023-SAC, señalando que su tarjeta de medio pasaje funciona de manera correcta. En ese sentido, solicita el reembolso de los S/ 0,75 que pagó en exceso al utilizar su tarjeta de adulto, ya que no pudo validar su ingreso con la tarjeta de medio pasaje, debido a una falla del sistema.
4. El 20 de marzo de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.
5. El 10 de julio 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 R-CAT-060036-2023-SAC emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación del usuario referida a que no pudo validar su ingreso con su tarjeta de medio pasaje en la Estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, por fallas en el sistema, debiendo utilizar su tarjeta adulto; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
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° 51-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00317-2024-TSC-OSITRÁN

numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ 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 de 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.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 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 R-CAT-060036-2023-SAC fue notificada al usuario el 28 de febrero 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 21 de marzo de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 28 de febrero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **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 (...)"

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

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



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° 51-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00317-2024-TSC-OSITRAN

10. Por otro lado, como 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.
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 los hechos materia de reclamo

12. En el presente caso, el usuario indicó que intentó ingresar con su tarjeta de medio pasaje por el torniquete de la Estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, la cual no fue reconocida por el sistema. Ante esta falla, se vio en la necesidad de utilizar su tarjeta adulto (adicional) para validar su ingreso.
13. Por su parte, TREN URBANO señaló que no se verificó que se hubiera realizado algún cobro en la Estación Cabitos, en el horario mencionado por el usuario.
14. En este punto, cabe indicar que TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala a continuación:

“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, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de

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 162, 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° 51-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00317-2024-TSC-OSITRAN

acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello.

[El subrayado es nuestro]

15. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

“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 y las normas legales 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 los 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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN (...).

[El subrayado es nuestro]

16. Ahora bien, en el expediente obra el documento “Reporte de Transacciones por Tarjeta”, correspondiente a la Tarjeta de medio pasaje N°10.563.233 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos en el día de los hechos:



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° 51-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00317-2024-TSC-OSITRÁN

IMAGEN 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]



Fecha Desde: 15-02-2013 00:00 Número de Serie Externo: [REDACTED] Título: Todos Generado: 15-02-2023 17:02:35
Fecha Hasta: 15-02-2023 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos N° Registros: 288

Página 10 de 10

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[REDACTED]	2933325111	Emitida	Monedero	Estudiante Universitario	[REDACTED]	17,07	17,82

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
24-01-2023 21:55:45	262	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	18,82	0,75	18,07	2101002	Los Jardines
25-01-2023 12:45:07	263	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	18,07	0,75	17,32	1101007	Angamos
13-02-2023 13:20:59	284	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	20,82	0,75	20,07	1101006	Angamos
13-02-2023 14:07:03	285	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	20,07	0,75	19,32	1301013	La Cultura
13-02-2023 15:35:02	286	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	19,32	0,75	18,57	1101004	Angamos
13-02-2023 18:12:58	288	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	17,82	0,00	17,82	1801007	Cabitos
13-02-2023 21:55:07	289	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	17,82	0,75	17,07	2101002	Los Jardines

*Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el presente expediente.

- Del documento citado y, en consonancia con lo dicho por las partes en el presente procedimiento, el día 13 de febrero de 2023, a las 18:12:58 horas, en la Estación Cabitos, el usuario pasó la tarjeta de medio pasaje por el lector del torniquete, sin que pudiera efectuarse el descuento correspondiente (S/ 0,75).
- La falta de cobro alguno en la tarjeta de medio pasaje del usuario, confirma la existencia de un error en el sistema, motivo por el cual el usuario se vio en la necesidad de utilizar su tarjeta de adulto y pagar un pasaje completo ascendente a S/ 1,50.
- En ese sentido, corresponde que TREN URBANO cumpla con devolver al usuario el monto de S/ 0,75, correspondiente al excedente pagado por una tarifa de adulto, debido a la falla del sistema al tratar de utilizar su tarjeta de medio pasaje.
- En atención a lo expuesto, habiéndose acreditado la falla del sistema de la Entidad Prestadora, corresponde revocar lo resuelto por TREN URBANO en la Carta R-CAT-060036-2023-SAC materia de apelación, debiendo dicha entidad devolver al usuario la suma de S/ 0,75.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁷;

⁷ 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;



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

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 51-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00317-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-060036-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del señor

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO S.A. la devolución al usuario del monto reclamado.

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

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (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: 2024092471

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>

- 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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe