



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° 51-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20420249645 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 13/07/2024
17:23:00 -0500

EXPEDIENTE : 51-2024-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-068308-2024-SAC

RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de julio de 2024

SUMILLA: En la medida que se encuentra acreditado que la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima entregó al usuario S/ 7,00, en lugar de los S/ 30,00 que debía recibir por la recarga realizada a su tarjeta –desvirtuándose, así, su alegación, en el extremo de que habría recibido, únicamente, S/ 3,00 de vuelto–, corresponde revocar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo, declarándolo fundado en parte, y ordenando la devolución del saldo faltante.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor
(en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-068308-2024-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

- El 1 de febrero de 2024, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - Aproximadamente a las 06:15 horas del mismo día, introdujo un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1, para realizar una recarga de S/ 20,00, ocurriendo que, al no recibir vuelto alguno, consideró que la máquina había recargado la totalidad del monto insertado.
 - Horas más tarde del mismo día, revisó el registro de movimientos de su tarjeta, advirtiendo que la máquina solo había recargado S/ 20,00 en su tarjeta.
 - En atención a ello, solicitó que la Entidad Prestadora la devolviera el saldo faltante.
- Mediante Carta R-CAT-068308-2024-SAC, notificada el 26 de febrero de 2024, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando que se procedió a realizar las investigaciones correspondientes de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad, constatando que, al finalizar la operación de recarga, el usuario retiró su vuelto de la máquina de autoservicios. En virtud de ello, señaló que no procedería la solicitud de devolución del usuario.



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° 51-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRAN

3. Con fecha 26 de febrero de 2024, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-068308-2024-SAC, manifestando su desacuerdo con la negativa de la Entidad Prestadora de devolverle el vuelto faltante, y enfatizando que la máquina de autoservicios le entregó S/ 3,00, existiendo un faltante de S/ 27,00. Además, precisó que, en todo caso, la Entidad Prestadora es quién debió acreditar que le habría entregado la totalidad del vuelto correspondiente.
4. El 15 de marzo de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-068308-2024-SAC.
5. El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. Mediante Oficio N° 00381-2024-STO-OSITRAN, del 27 de junio de 2024, la Secretaría Técnica requirió a la Entidad Prestadora cumpla con remitir el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta del usuario y el documento que contenga información de las transacciones de la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1, correspondiente al momento de la ocurrencia de los hechos objeto de reclamo.
7. El 28 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-068308-2023-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. 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-068308-2024-SAC.
 - 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

9. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario referido a que la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima no le habría entregado la totalidad del vuelto luego de realizar una operación de recarga en su tarjeta; supuesto de reclamo relacionado con la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN 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 OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de

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 OSITRAN



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° 51-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRÁN

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.

10. 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-068308-2024-SAC fue notificada al usuario el 26 de febrero de 2024.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 18 de marzo de 2024.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 26 de febrero de 2024, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. 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.

"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 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° 51-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRAN

13. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

14. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante su plazo de vigencia, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁷. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato⁸.
15. Asimismo, el artículo 37 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, Reglamento de Usuarios), establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

⁷ **Contrato de Concesión**

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

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

⁸ **Reglamento de Usuarios**

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del 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.”



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° 51-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRAN

16. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece que la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

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

"REGLAMENTO DE USUARIOS

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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.

[El subrayado es nuestro]

18. Según se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso TREN URBANO, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, lo que incluye las máquinas de recargas, a través de las cuales los usuarios realizan la recarga de sus tarjetas a fin de poder utilizar el servicio de transporte.

Sobre los hechos materia de reclamo

19. En el presente caso el usuario manifestó que, después de haber introducido un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima a fin de recargar S/ 20,00 en su tarjeta, dicha máquina le habría entregado S/ 3,00 de vuelto con un faltante de S/ 27,00, motivo por el cual solicitó la devolución de la diferencia.
20. Añadió que la Entidad Prestadora es quién debe acreditar que le habría entregado la totalidad del vuelto.
21. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, luego de realizar las investigaciones correspondientes de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de



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° 51-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRAN

seguridad, constató que al finalizar la operación de recarga el usuario retiró su vuelto de la máquina de autoservicios, razón por la cual no accedió a la solicitud de devolución del usuario.

22. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia el documento denominado "Informe de cámaras", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Borja Sur y se consigna la siguiente información:

"INFORME DE CAMARAS:

FECHA: 01/02/2024

Detalle:

(...)

06.16 Pasajero (Polo crema y lentes) se acerca a tvn3001.

06.17 Pasajero (Polo crema y lentes) inicia proceso de carga.

06.17 Pasajero (Polo crema y lentes) inserta un billete de S/50.00 en tvn 3001.

06.17 Pasajero (Polo crema y lentes) coloca mano en tolva para recoger vuelto.

06.17 Pasajero (Polo crema y lentes) recepiona monedas y voucher.

06.17 Pasajero (Polo crema y lentes) tira al tacho el voucher."

[El subrayado y resaltado son nuestros]

23. Como se puede observar, en el citado informe de cámaras se consignó que entre las 06:16 y las 06:17 horas del 1 de febrero de 2024, el usuario se acercó a la máquina de autoservicio de la estación San Borja Sur de la Línea 1, a fin de realizar la recarga de su tarjeta, para lo cual introdujo un billete de S/ 50,00 en dicha máquina, luego de lo cual recogió el vuelto en monedas.
24. Adicionalmente, se aprecia que en el expediente obran videos de las cámaras de seguridad del área donde se encontraba la máquina de autoservicio de la estación San Borja Sur, en los cuales se puede apreciar que, entre las 06:16:45 y las 06:17:45 horas del 1 de febrero de 2024, el usuario se acercó a dicha área para efectuar una operación en la máquina de autoservicio, colocando su tarjeta e insertando un billete de S/ 50,00 y recogiendo el vuelto entregado.
25. De igual modo, en el expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", que contiene las transacciones de uso y recarga de la tarjeta del usuario, del cual se aprecia que a las 06:17:18 del 1 de febrero de 2024, se registró una recarga de S/ 20,00.
26. Siendo ello así, si bien se encuentra acreditado que el usuario insertó un billete de S/ 50,00 en la máquina de recargas y que se realizó una recarga de S/ 20,00 en su tarjeta; constituye un hecho controvertido la cantidad de vuelto que recibió, habiendo alegado el usuario que solo recibió S/ 3,00 y la Entidad Prestadora le entregó el vuelto que correspondía.
27. En atención a ello, y fin de determinar la cantidad de vuelto efectivamente entregado al usuario, a través del Oficio N° 00381-2024-STO-OSITRAN de fecha 27 de junio de 2024, se requirió a la Entidad Prestadora que remita el documento que contenga información de las transacciones realizadas por los usuarios del servicio en la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur utilizada por el usuario.



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° 51-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRAN

28. Al respecto, mediante la Carta N° LIN-E2024-2419 de fecha 2 de julio de 2024, la Entidad Prestadora remitió dos archivos denominados "SBS-TVM1203001-01022024_0000-0800" y "FALLOS SBS-TVM1203001-01022024_0000-0800", vinculados a la máquina de autoservicios utilizada por el usuario el 1 febrero de 2024, los cuales contienen la siguiente información:

IMAGEN 1: Documento denominado "SBS-TVM1203001-01022024_0000-0800", en el que se verifica el monto de la recarga realizada en la tarjeta del usuario

FECHA_HORA	TIPO DE OPERACIÓN	ESTACIÓN	TERMINAL	NUM EXTERNO	NUM INTERNO	SALDO ANTERIOR	MONTO	SALDO	NUM TRANS TARJETA
1/02/2024 05:13:13	3	12	1203001	13274236	4092307801	110	300	410	539
1/02/2024 05:18:48	3	12	1203001	12185955	3998426685	50	250	300	16
1/02/2024 05:19:21	3	12	1203001	13741212	4093520137	0	200	200	104
1/02/2024 05:25:41	3	12	1203001	13689026	4090602121	50	100	150	147
1/02/2024 05:32:54	3	12	1203001	13316861	2646988881	50	200	250	192
1/02/2024 05:45:27	3	12	1203001	10496422	2738933105	200	200	400	325
1/02/2024 05:45:51	3	12	1203001	11243428	2296081527	97	500	597	853
1/02/2024 05:46:40	3	12	1203001	13565529	4092331401	150	500	650	286
1/02/2024 05:47:32	3	12	1203001	10320365	647979473	8	1000	1008	343
1/02/2024 06:01:25	3	12	1203001	13615346	4093549497	50	1000	1050	121
1/02/2024 06:07:21	3	12	1203001	11331545	2321402725	100	200	300	638
1/02/2024 06:11:58	3	12	1203001	12522008	1832061769	0	150	150	24
1/02/2024 06:13:49	3	12	1203001	11759663	1861677749	107	200	307	991
1/02/2024 06:16:57	3	12	1203001	13470514	4092059801	450	150	600	65
1/02/2024 06:17:18	3	12	1203001	13543164	3233793161	0	2000	2000	74
1/02/2024 06:21:56	3	12	1203001	9908220	648018945	1050	750	1800	219
1/02/2024 06:22:26	3	12	1203001	11908224	3437810949	0	300	300	202
1/02/2024 06:24:53	3	12	1203001	13482074	2647156417	400	200	600	294
1/02/2024 06:25:27	3	12	1203001	10512012	2756261713	0	300	300	486
1/02/2024 06:26:21	3	12	1203001	13736674	4089729721	150	450	600	50

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

IMAGEN 2: Documento denominado "FALLOS SBS-TVM1203001-01022024_0000-0800", en el que se verifica el monto pagado, monto recargado, cantidad devuelta y cantidad a devolver

FECHA_HORA	ESTACIÓN	TERMINAL	MONTO RECARGADO	MONTO PAGADO	CANTIDAD DEVUELTA	CANTIDAD A DEVOLVER
1/02/2024 05:46:08	12	1203001	S/ 5.00	S/ 20.00	S/ 12.50	S/ 2.50
1/02/2024 06:01:38	12	1203001	S/ 10.00	S/ 50.00	S/ 0.00	S/ 40.00
1/02/2024 06:17:35	12	1203001	S/ 20.00	S/ 50.00	S/ 7.00	S/ 23.00
1/02/2024 07:21:19	12	1203001	S/ 30.50	S/ 30.50	S/ 0.00	S/ 30.50

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

29. Como se aprecia de los citados documentos, y en línea con el "Informe de cámaras" y los videos de las cámaras de seguridad citados precedentemente, a las 06:17 horas del 1 de febrero de 2024, la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur registró como cantidad devuelta S/ 7,00 y como cantidad a devolver S/ 23,00 (de la operación de recarga de S/ 20,00 a la tarjeta del usuario con el monto pagado de S/ 50,00).
30. Siendo ello así, se advierte que, a diferencia de los S/ 3,00 que habría recibido el usuario conforme lo ha señalado en su apelación, la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima, entregó al usuario la cantidad de S/ 7,00; es decir, **con un monto a devolver de S/ 23,00**.
31. En ese sentido, corresponde disponer que la Entidad Prestadora realice la devolución de S/ 23,00 al usuario, para lo cual esta deberá comunicarse con el usuario a fin de realizar las coordinaciones necesarias para tal fin.



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° 51-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00274-2024-TSC-OSITRÁN

32. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-068308-2024-SAC y declarar fundado en parte el reclamo presentado por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-068308-2024-SAC, expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al haberse acreditado que la máquina de autoservicios de la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima, entregó al usuario S/ 7,00 del vuelto, en lugar de los S/ 30,00 que debía recibir por la recarga realizada en su tarjeta.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 23,00, debiendo realizar las coordinaciones necesarias con el usuario.

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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024086377

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositran, 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>

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- 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