



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° 94-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00240-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 17/06/2024
08:58:40 -0500

EXPEDIENTE : 94-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-WEB-061332-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00240-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: *No encontrándose acreditado que la máquina de recargas de la estación Miguel Grau utilizada por la usuaria retuvo indebidamente el billete insertado, ni que el personal de dicha estación se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones físico; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-061332-2023-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 quorum mínimo de tres (3) 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 quorum del TSC se reconstituyó con la designación de dos (2) 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:

1. Con fecha 12 de abril de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, intentó recargar S/ 50,00 en su tarjeta; no obstante, en dicho momento la máquina de autoservicio (TVM) retuvo el billete, no realizándose la recarga ni emitiéndose comprobante alguno.
 - ii.- Posteriormente, solicitó apoyo al personal de la boletería de la estación, quien le indicó que no podía ayudarla porque el billete había sido retenido, informándole, además, que debía presentar su reclamo vía telefónica o web, negándole el acceso al libro de reclamaciones físico.
2. Mediante Carta R-WEB-061332-2023-SAC notificada el 28 de abril de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando que, realizada la revisión de las cámaras de seguridad, no se detectaron incidencias ni sobrantes por el importe de S/ 50,00 en la máquina de autoservicio.

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° 94-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00240-2024-TSC-OSITRÁN

3. Con fecha 28 de abril de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-061332-2023-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Línea 1 debía visualizar correctamente las cámaras de seguridad de la estación Miguel Grau, en el rango de tiempo en el que ocurrieron los inconvenientes con la recarga materia de reclamo.
 - ii.- El personal de la boletería revisó la máquina de autoservicio y verificó que, efectivamente, había ingresado el billete de manera correcta, pero este no fue encontrado en su interior.
4. El 18 de mayo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo señalando lo siguiente:
- i.- Se debe tener en cuenta que la recaudación del dinero proveniente de la operación del Servicio de la Línea 1 es ejercida por el Concesionario a nombre del Concedente, y es destinado a una cuenta de Fideicomiso, de acuerdo a lo estipulado en el Contrato de Concesión.
 - ii.- Los procedimientos de recaudación diseñados por el Concesionario, aprobados por el Concedente y el Regulador, cumplen con la finalidad de resguardar el derecho del Estado por los ingresos captados en el Servicio de la Línea 1.
 - iii.- De la investigación realizada a los hechos materia de cuestionamiento, no se puede corroborar las alegaciones descritas por la usuaria.
 - iv.- No existiendo ninguna evidencia que sustente el pedido de la apelante, la Entidad Prestadora no puede efectuar devoluciones que puedan atentar contra la recaudación.
5. El 29 de mayo, 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 la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-061332-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado 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 la alegación de la usuaria referida a que no se concretó la recarga de S/ 50.00 en su tarjeta, pese a lo cual la máquina de autoservicio (TVM) no le devolvió el dinero ni le entregó comprobante alguno; situación que se configura como un supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO



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° 94-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00240-2024-TSC-OSITRÁN

URBANO) 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 del 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 las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado 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-WEB-061332-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 28 de abril de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 22 de mayo de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 28 de abril de 2023, 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-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).

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

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

² **Reglamento de Reclamos del 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 del 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

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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 del 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

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>



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° 94-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00240-2024-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 las obligaciones de la Entidad Prestadora

12. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, 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.
13. 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]

14. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre la Entidad Prestadora y el Estado Peruano establece lo siguiente:

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”.

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”.



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° 94-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00240-2024-TSC-OSITRÁN

"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]

15. Como se puede apreciar, 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.
16. 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, tal como 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 OSITRÁN.

[El subrayado es nuestro]

17. Conforme 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

18. La usuaria manifestó que, encontrándose en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, intentó recargar S/ 50,00 en su tarjeta; no obstante, en dicho momento la máquina de autoservicio (TVM) retuvo el billete, no realizándose la recarga ni emitiéndose comprobante alguno.
19. Posteriormente, solicitó apoyo al personal de la boletería de la estación, quien le indicó que no podía ayudarla porque el billete había sido retenido, informándole además que debía presentar su reclamo vía telefónica o web, y negándole el acceso al libro de reclamaciones físico.
20. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, de la revisión de las cámaras de seguridad en la estación Miguel Grau, entre las 06:00 y las 06:10 horas, no se detectaron incidencias ni sobrantes por el importe de S/ 50,00 en la máquina de autoservicio.

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>



21. Al respecto, en el expediente obra el video grabado por las cámaras de seguridad de la estación Miguel Grau, apreciándose que a las 06:01:36 horas la usuaria se acercó a la zona de máquinas de autoservicio.
22. Asimismo, se observa que a las 06:01:48 horas, la usuaria utiliza una de las máquinas de recarga y que luego de unos segundos utiliza la máquina del costado, siendo esta última en la que se habría presentado el hecho materia de reclamo; no obstante, no es posible visualizar con claridad las acciones que realizó la usuaria, ni verificar si efectivamente insertó un billete de S/ 50,00 en la máquina de recargas.
23. Sin perjuicio de lo anterior, sí es posible visualizar que a las 06:06:03 horas, se acercó un agente de estación a la máquina de autoservicio en la cual se habría producido el hecho materia de reclamo, procediendo a abrirla, revisar el interior, y cerrarla, sin extraer billete alguno.
24. En este punto, caber recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
25. Considerando la norma citada, correspondía a la usuaria acreditar que insertó un billete de S/ 50,00 en la máquina de autoservicio de la estación Miguel Grau, y que dicha máquina retuvo el billete; sin embargo, no ha presentado medios probatorios para acreditar ello.
26. Por otro lado, la usuaria manifestó que el personal de Línea 1 le negó el Libro de Reclamaciones físico, indicándosele que debía presentar su reclamo por vía telefónica o web.
27. Al respecto, cabe señalar que, si bien la usuaria alegó que solicitó el Libro de Reclamaciones físico y que este le fue denegado; de la revisión del expediente no se advierte que haya presentado medio probatorio alguno que acredite dicha alegación, correspondiendo remitirnos a lo señalado en los párrafos precedentes sobre la obligación de los administrados de acreditar sus alegaciones.
28. En consecuencia, no encontrándose acreditado que la máquina de recargas de la estación Miguel Grau utilizada por la usuaria retuvo indebidamente el billete insertado, ni que el personal de dicha estación se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones físico; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-WEB-061332-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁰;

⁹ **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.

¹⁰ **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.



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° 94-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00240-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-WEB-061332-2023-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], no encontrándose acreditado que la máquina de recargas de la estación Miguel Grau utilizada por la usuaria retuvo indebidamente el billete insertado, ni que el personal de dicha estación se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones físico.

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

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

CUARTO.- 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: 2024072754

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>

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".