



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° 100-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00327-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR-VES-005-000295-2023-SAC, notificada el 20 de junio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:
 - i.- Para solicitar la transferencia de saldo de una tarjeta extraviada debe seguirse los siguientes pasos:
 - Solicitar el bloqueo de la tarjeta perdida, llamando gratuitamente al 0800-111-21.
 - Transcurridas 48 horas de solicitado el bloqueo, los usuarios pueden acercarse a las Oficinas de Atención al Pasajero, ubicadas en la estación Cabitos o en la estación Presbítero Maestro, portando su DNI y una tarjeta o, en su defecto, adquirir una nueva por el costo de S/ 5,00, a fin de trasladar el saldo de la tarjeta bloqueada.
 - El saldo por trasladar será el que exista en la tarjeta al momento de hacerse efectivo el bloqueo solicitado, operación que puede tomar hasta 24 horas útiles desde el momento de la solicitud.
 - El plazo máximo para efectuar el traslado de saldo es hasta el último día del mes siguiente de haberse realizado la solicitud de bloqueo.
 - ii.- Se procedió a realizar las investigaciones sobre los hechos expuestos en el reclamo, a través del audio de la solicitud de bloqueo, constatándose que el personal del centro de atención telefónica informó a la usuaria el procedimiento que debía seguir para solicitar la transferencia del saldo de la tarjeta extraviada.
 - iii.- Por otro lado, respecto a la información brindada en la boletería de la estación Villa El Salvador, constató que, ante la solicitud de asociación de la tarjeta a su DNI y el traslado del saldo, la agente de boletería le indicó el procedimiento correspondiente.
 - iv.- En atención a ello, concluyó que el actuar de su personal fue el correcto.
3. Con fecha 11 de mayo de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-VES-005-000295-2023-SAC, señalando que el personal del centro de atención telefónica le indicó que la adquisición de una nueva tarjeta y la asociación de esta a su DNI podía ser realizado en cualquiera de las estaciones del sistema de la Línea 1.
4. El 31 de mayo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-VES-005-000295-2023-SAC.
5. El 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 30 de julio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterado lo expuesto en la Carta LR-VES-005-000295-2023-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000295-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

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

OSITRÁN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00327-2024-TSC-OSITRÁN

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que el personal del centro de atención telefónica de la Línea 1, le habría brindado información distinta a lo indicado por el personal boletería de la estación Villa El Salvador; supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio previsto 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 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.
9. 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 la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-VES-005-000295-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 11 de mayo de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de junio de 2023.

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 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
La usuaria 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".

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

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00327-2024-TSC-OSITRÁN

iii.- La usuaria apeló con fecha 11 de mayo de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste 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)⁶.
12. 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

13. En el presente caso, la usuaria manifestó que, en el centro de atención telefónica de la Línea 1, le indicaron que podía adquirir una nueva tarjeta y asociarla a su DNI en cualquier estación; sin embargo, al acudir a la estación Villa El Salvador, se le informó que el trámite de asociación solo podía realizarse en algunas de las estaciones (Cabitos y Presbítero Maestro). En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora uniformice la información sobre el proceso de asociación de la tarjeta al DNI.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, al revisar el audio de solicitud de bloqueo, su personal informó a la usuaria el proceso que debía seguir para solicitar la transferencia del saldo de la tarjeta extraviada. De otro lado, el personal de la boletería de la estación Villa El Salvador, indicó a la usuaria el procedimiento correspondiente, para la asociación de la tarjeta a su DNI y el traslado del saldo.
15. En este punto, cabe precisar que la Entidad Prestadora es la 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.

(...)

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”.



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

16. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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, las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN.

(...)”

[El subrayado es nuestro]

17. Ahora bien, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio según lo establecido en el Contrato de Concesión, se aprecia que la Entidad Prestadora, a través de su página web⁷, informa a los usuarios del procedimiento que deben seguir para recuperar el saldo de su tarjeta, en caso de pérdida o robo, tal como se aprecia continuación:

⁷ Ver preguntas frecuentes en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-asociamos-nuestro-documento-de-identidad-a-nuestra-tarjeta/>.

IMAGEN 1: Información acerca de asociación de tarjetas

¿Cómo podríamos recuperar nuestro saldo en caso de pérdida o robo de nuestra tarjeta adulto de LÍNEA1?

Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las Estaciones de Cabitos y Presbítero Maestro.

Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta robada o perdida debemos seguir dos pasos:

1. Bloquear nuestra tarjeta en el Centro de Atención Telefónica (llamando GRATIS 0-800-111-21) de lunes a sábado de 05:00 a 22:00 horas y domingo y feriados de 05:30 a 22:00 horas.

2. Acercarnos a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos y en la Estación Presbítero Maestro luego de 48 horas de solicitado el bloqueo de su tarjeta, en los siguientes horarios:

Estación Cabitos**Horario de atención**

Lunes a viernes de 9:00am a 9:00pm

Sábados de 9:00am a 4:00pm

Estación Presbítero Maestro**Horario de atención**

Lunes a viernes de 9:00am a 9:00pm

Sábados de 9:00am a 4:00pm

No se brinda atención domingos ni feriados.

Importante: Debemos contar con una nueva tarjeta o una tarjeta operativa, donde trasladar el saldo y nuestro documento de identidad vigente.



*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

18. Según se evidencia de la información publicitada en la página web de Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora informa a los usuarios que tienen la posibilidad de recuperar el saldo de su tarjeta robada o perdida. Así, explica que este proceso se logra solicitando el bloqueo de la tarjeta a través del centro de atención telefónica y apersonándose a la oficina de atención al pasajero, ubicada en la estación Cabitos o en la estación Presbítero Maestro, luego de transcurrido 48 horas de solicitado el bloqueo.
19. Asimismo, al momento de solicitar el traslado en la oficina de atención al pasajero, el usuario debe portar su DNI, una tarjeta nueva o una operativa donde se pueda trasladar el saldo.
20. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra una grabación de audio de voz, correspondiente a la solicitud de bloqueo de tarjeta por robo, presentada por la usuaria. De dicha grabación de audio, se advierte que el personal a cargo del registro de la solicitud



de bloqueo, informó a la usuaria el procedimiento correcto para recuperar el saldo, precisando que la misma es realizada en la estación Cabitos o en la estación Presbítero Maestro, tal como se aprecia a continuación:

TRANSCRIPCIÓN 1: Información detallada de la solicitud de bloqueo de tarjeta por robo, presentada por la usuaria

“(…)

Personal del CAT⁸: Para recuperar el saldo de su tarjeta deberá apersonarse a las oficinas de la atención al pasajero, ubicada en la estación Cabitos o en Presbítero Maestro, llevando su DNI o el C4 y su nueva tarjeta operativa, después de las 48 horas.

Usuaría: Es decir, compro otra tarjeta asociada a mi DNI. ¿Es correcto?

Personal del CAT: ¿Disculpe?

Usuaría: No le entendí esa parte, es decir, compro otra tarjeta y luego me acerco a las instalaciones.

Personal del CAT: Es correcto, deberá adquirir una nueva tarjeta o si cuenta con alguna otra tarjeta operativa para que puedan realizar el traslado de saldo de su tarjeta anterior.

Usuaría: ¿Sabe cuánto es el monto de mi saldo?

Personal del CAT: En cuanto al saldo o movimientos de la tarjeta, no es posible verificar por este medio, pero al acercarse a las oficinas, cuando vaya a realizar el traslado, le estarán indicando el saldo que van a trasladar, y ahí también podrá verificar los movimientos.

Usuaría: ok, entonces compro la tarjeta, y en 48 horas me acerco a las estaciones que me ha indicado.

Personal del CAT: Es correcto, ¿alguna consulta adicional?

Usuaría: No, eso es todo, muchas gracias.

(…)”

*Fuente: información transcrita de la grabación del audio de la solicitud de bloqueo, obra en el expediente administrativo.

[El subrayado es nuestro]

21. Al respecto, se advierte que el personal del centro de atención telefónica de la Entidad Prestadora indicó que a la usuaria que debía acercarse a las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro para recuperar el saldo de la tarjeta extraviada, no constatándose información incorrecta, conforme a lo manifestado en el reclamo de la usuaria.
22. Cabe precisar que, durante el procedimiento administrativo, la usuaria no ha negado ni desvirtuado la información que contiene el audio presentado por la Entidad Prestadora.
23. En virtud de lo expuesto, no se observa que la Entidad Prestadora haya brindado a la usuaria un servicio carente de calidad.
24. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R LR-VES-005-000295-2023-SAC, que 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 del OSITRÁN⁹.

⁸ Centro de Atención al Telefónica.

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:



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° 100-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00327-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000295-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

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 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: 2024100891

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/SGD/Entidades/Inicio.jsp>

- 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".