





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° 134-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00332-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- El proceso de acceso al sistema inicia cuando el torniquete se encuentra en su posición inicial, debiendo el usuario colocar la tarjeta en el lector una sola vez por cada viaje que realice e ingresar a través del torniquete correspondiente. En tal sentido, la repetición de la operación o el giro innecesario del torniquete serán considerados como responsabilidad del pasajero.
- ii.- Del reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED], y las cámaras de seguridad, se verificó que se realizó una (1) marcación adicional, por lo que se efectuará la devolución respectiva.
- iii.- La usuaria deberá apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, portando su tarjeta y su DNI vigente, a fin de realizar la devolución de S/ 1,50.

3. Con fecha 18 de julio de 2023, la usuaria solicitó, en vía de recurso de reconsideración, que el reembolso se efectuó en una nueva tarjeta proporcionada por la usuaria, en vista que el día 14 de julio del 2023 fue víctima de robo, razón por la cual no posee su tarjeta antigua.
4. El 9 de agosto de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, al considerar la comunicación de fecha 18 de julio de 2023 como una apelación. Al respecto, en su escrito de elevación, TREN URBANO indica que la usuaria podía apersonarse con cualquier tarjeta y su DNI a fin de devolver el pasaje cobrado adicionalmente.
5. El 24 de julio de 2024, 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-CAT-063008-2023-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:

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

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>1</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>2</sup>, 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, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

**"VII. 11 Recurso de Apelación"**

El usuario podrá interponer el recurso de apelación<sup>3</sup> 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.

<sup>2</sup> 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".



8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta R-CAT-063008-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 12 de julio de 2023.
  - ii. El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de impugnación venció el 4 de agosto de 2023.
  - iii. El 18 de julio de 2023, vía recurso de reconsideración, la usuaria solicitó a TREN URBANO que la devolución se efectuó en una nueva tarjeta, pues su tarjeta original había sido robada. Al respecto, TREN URBANO consideró que dicha comunicación constituía una apelación, la cual fue efectuada dentro del plazo legal establecido para impugnar.
9. En su reclamo, la usuaria solicita la devolución del pasaje adicional cobrado (S/ 1,50). En tal sentido, si bien TREN URBANO declaró infundado dicho reclamo (al considerar que la usuaria colocó dos veces la tarjeta en la lectora), también indicó que procedería a realizar la devolución solicitada.
10. De acuerdo con lo señalado por la usuaria, esta habría sufrido el robo de su tarjeta, motivo por el cual, en vía de reconsideración, solicitó que la devolución se efectuó en una nueva tarjeta. Sobre el particular, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, al considerar dicha comunicación como una apelación. Cabe destacar que, en su escrito de elevación, TREN URBANO indicó que la usuaria podía apersonarse con cualquier tarjeta y su DNI a fin de devolver el pasaje cobrado adicionalmente.
11. Teniendo en cuenta lo indicado, se advierte que lo manifestado por la usuaria (solicitud de reembolso en una nueva tarjeta) no constituye un punto controvertido respecto a la decisión que resolvió el reclamo (otorgar el reembolso solicitado), pues en ambos casos la Entidad Prestadora ha manifestado que procederá a la devolución del importe solicitado (S/1,50), el cual corresponde al pasaje cobrado en exceso.
12. En ese sentido, no existe un punto controvertido respecto del cual el TSC pueda emitir un pronunciamiento de fondo, motivo por el cual corresponde declarar la improcedencia del encauzamiento<sup>3</sup> efectuado por TREN URBANO, de la comunicación presentada por la usuaria<sup>4</sup>.
13. Finalmente, dicha declaración de improcedencia no enerva a que TREN URBANO cumpla con lo dispuesto en la Carta R-CAT-063008-2023-SAC, en la cual reconoce la solicitud de la usuaria, con relación a la devolución del monto de S/ 1,50, debiendo realizar las coordinaciones necesarias con la usuaria para dicho fin.

<sup>3</sup> **TUO de la LPAG**

*"Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos*

*(...)*

*3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos."*

<sup>4</sup> En efecto, conforme a lo señalado en el numeral 217.1 del artículo 217 del TUO de la LPAG "... frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos...".

Como puede observarse, al no existir contradicción entre la decisión adoptada por la Entidad Prestadora (devolver el cobro adicional) con la nueva solicitud presentada por el usuario (que la devolución se efectúe en una nueva tarjeta) y al haber manifestado la Entidad Prestadora en su escrito de elevación que es posible devolver el cobro adicional en una nueva tarjeta, queda claro que no existe controversia respecto de la cual el TSC deba emitir pronunciamiento.



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° 134-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00332-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>5</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** el encauzamiento, como recurso de apelación, efectuado por TREN URBANO DE LIMA S.A., de la solicitud presentada por la señora [REDACTED] de fecha 18 de julio de 2023, lo cual no enerva que TREN URBANO DE LIMA S.A. cumpla con lo dispuesto en su Carta R-CAT-063008-2023-SAC.

**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](http://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: 2024100914

*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>*

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos del 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".

**Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

**"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".

