



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° 138-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00349-2024-TSC-OSITRÁN

3. Con fecha 20 de julio de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063113-2023-SAC, reiterando lo señalado en su reclamo, y añadiendo lo siguiente:
 - i.- Desconocía que no se podía recargar en la máquina de autoservicio con un billete de S/ 100,00.
 - ii.- Solicita que la Entidad Prestadora revise las cámaras de seguridad entre las 5:30 y las 5:40 horas del 20 de junio de 2023, ya que en dicho lapso se abrió la máquina de autoservicio (TVM) para verificar la retención de su billete.
4. El 1 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-063113-2023-SAC.
5. El 14 de agosto 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-063113-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el usuario.

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 del usuario referida a que no pudo concretar una recarga en su tarjeta y que la máquina de autoservicio (TVM) retuvo el billete de S/ 100,00 ingresado para dicho fin; 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 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.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"IV.1 Materia de los Reclamos

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 de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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



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° 138-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00349-2024-TSC-OSITRÁN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-063113-2023-SAC fue notificada al usuario el 20 de julio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 11 de agosto de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 20 de julio 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).
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

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 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".

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>



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 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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:

“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 la Entidad Prestadora se encuentra obligada 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

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° 138-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00349-2024-TSC-OSITRÁN

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 cada Contrato de Concesión y en las normas vigentes, tal como se aprecia a continuación:

“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 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. El usuario manifestó que, encontrándose en la estación Caja de Agua, intentó recargar S/ 20,00 en su tarjeta con un billete de S/ 100,00; no obstante, en dicho momento la máquina de autoservicio (TVM) rechazó el billete. Al insertar el billete por segunda vez, no se procesó la recarga y el billete no fue devuelto.
19. Posteriormente, al solicitar apoyo al personal de la estación, este abrió la máquina de autoservicio (TVM) sin encontrar el billete de S/ 100,00.
20. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, de la revisión de las cámaras de seguridad en la estación Caja de Agua, no se detectaron fallas en la máquina de autoservicio el día de la ocurrencia de los hechos, como se menciona en el reclamo.
21. Al respecto, en el expediente obra el documento denominado “Informe de Cámaras”, elaborado por el personal de la Entidad Prestadora, documento que contiene la descripción de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Caja de Agua, señalando lo siguiente:



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° 138-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00349-2024-TSC-OSITRAN

INFORME DE CAMARAS:

COD SIO:

REC: 063113

FECHA: 28/06/2023

DETALLE:

En concentrador no se visualiza fallo, no hay registro de fallo de billettero en el sistema.

AXIS_CAA_B2

05.34 Pasajero se acerca a tvn2.

05.34 Pasajero inicia proceso de carga.

05.34 Pasajero inserta un billete. Tvm devuelve billete. Pasajero vuelve a colocar billete. (Espalda de pasajero tapa visión de billettero, aparentemente según ademanes de pasajeros ingresa billete).

05.35 Pasajero llama a alguien.

05.36 AE1 se acerca a tvn2 y dialoga con pasajero.

05.37 AE1 apertura tvn. AE1 visualiza interior de tvn2.

05.37 Pasajero cerca de tvn2.

05.38 AE1 cierra tvn.

05.39 AE1 dialogando con pasajero cerca de tvn.

05.40 Pasajero realiza una llamada cerca de tvn.

05.42 Pasajero continúa realizando llamada cerca de tvn.

05.44 Pasajero continúa realizando llamada cerca de tvn.

05.46 Pasajero se retira haciendo uso de servicio.

**Fuente: documento proporcionado por la Entidad Prestadora y que forma parte del expediente.*

22. De la revisión del documento antes citado, podemos advertir lo siguiente:

- Conforme a lo indicado en el Informe de Cámaras, el usuario insertó un billete el cual fue inicialmente rechazado por la máquina de autoservicio (TVM).

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° 138-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00349-2024-TSC-OSITRÁN

- El usuario volvió a colocar el billete por segunda vez en la máquina de autoservicio (TVM).
23. Asimismo, en el expediente obra el documento denominado "Cuadre de Caja de TVM del 28.06.2023", elaborado por el personal de la Entidad Prestadora, documento que contiene el resultado de apertura de remesas de la máquina de autoservicio (TVM) utilizada por el usuario en la estación Caja de Agua, en el cual se registró un sobrante de S/ 100,00. La Entidad Prestadora ha señalado que presume que dicho sobrante correspondería al usuario⁹.
24. Teniendo en cuenta que la propia Entidad Prestadora ha reconocido que la máquina de autoservicio (TVM) registró un sobrante de S/ 100,00, presumiendo que el mismo pertenecería al usuario, resulta pertinente atender el reclamo presentado, debiendo la Entidad Prestadora efectuar las coordinaciones necesarias para proceder con la devolución del monto reclamado.
25. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-063113-2023-SAC y declarar fundado 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 de OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-063113-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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/ 100,00, debiendo realizar con el usuario las coordinaciones necesarias para ello.

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

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

⁹ Al respecto, la Entidad Prestadora ha señalado que dicho monto ha sido trasladado al Concedente. Sobre el particular, dicha situación no resulta relevante para efectos del caso bajo análisis, debido a que el presente procedimiento tiene por objeto determinar si la Entidad Prestadora habría incurrido o no en una falta de calidad del servicio.

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.

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



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° 138-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00349-2024-TSC-OSITRÁN

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN (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: 2024107784

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>