



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° 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 17/06/2024
08:56:26 -0500

EXPEDIENTE : 140-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta CAT-057616-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que la recarga de S/ 20,00 efectuada en la máquina de autoservicios de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima, obedeció a una falla de la mencionada máquina (al efectuar el cobro de S/ 20,00 cuando el usuario seleccionó la opción de recarga de S/ 5,00), corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta CAT-057616-2022-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 quórum mínimo de tres 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 quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos 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. El 14 de octubre de 2022, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 16:55 horas del mismo día, intentó realizar una recarga de S/ 5,00 en su tarjeta, insertando un billete de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la estación Jorge Chávez.
 - ii.- Al seleccionar la opción de recarga de S/ 5,00, la referida máquina recargó la totalidad del billete.
 - iii.- Agregó que utiliza el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima esporádicamente y solicitó la devolución del monto total insertado.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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° 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta CAT-057616-2022-SAC, notificada el 2 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
 - i.- Las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con máquinas de recargas electrónicas, correctamente habilitadas, para que los pasajeros del servicio puedan realizar las operaciones de recarga o compra de tarjetas con mayor comodidad y rapidez.
 - ii.- Estas máquinas cuentan con señaléticas que detallan las instrucciones para su correcto uso. Según estas indicaciones, el proceso de recarga se inicia cuando el equipo muestra la pantalla de inicio, momento en el cual el usuario deberá seleccionar la operación deseada, insertar su tarjeta en el espacio correspondiente y finaliza retirando la tarjeta después de confirmar la recarga y recoger el comprobante que valida la transacción.
 - iii.- No obstante lo señalado, en algunas ocasiones, cuando los pasajeros, de manera involuntaria, seleccionan la opción "Otro Monto" en la máquina de autoservicio, ocurre que la máquina recarga la totalidad del importe ingresado. Es importante resaltar que este proceder es responsabilidad del pasajero que ejecuta el proceso de recarga.
3. Con fecha 2 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta CAT-057616-2022-SAC, manifestando su desacuerdo con la respuesta a su reclamo por la recarga no deseada, enfatizando que no tenía conocimiento del uso de la máquina de autoservicio. Añadió que la opción de "Otro Monto", que según la Entidad Prestadora permite recargar la totalidad del dinero introducido en la máquina, induce a error a los usuarios al recargar la totalidad del dinero insertado, en lugar de permitir seleccionar un monto específico para la recarga.
4. El 21 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta CAT-057616-2022-SAC.
5. El 29 de mayo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 3 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-057616-2022-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 CAT-057616-2022-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



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 e Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario referido a que, luego de introducir un billete de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la estación Jorge Chávez y seleccionar la opción de recarga de S/ 5,00, la referida máquina habría recargado la totalidad del billete; supuesto de reclamo relacionado a 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 OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de 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 la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta CAT-057616-2022-SAC fue notificada a el usuario el 2 de noviembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 23 de noviembre de 2022.

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 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 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 producida; 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".



Calle Los Negocios 162, 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° 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN

iii.- El usuario apeló con fecha 2 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. 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.
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

Sobre el alegado inadecuado servicio brindado al usuario

13. En el presente caso, el usuario manifestó que, luego de introducir un billete de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la estación Jorge Chávez y seleccionar la opción de recarga de S/ 5,00, la referida máquina habría recargado la totalidad del billete en su tarjeta, motivo por el cual solicitó la devolución del monto total insertado. Añadió que utiliza el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima de manera esporádica.
14. Posteriormente, en su recurso de apelación, el usuario señaló que no tenía conocimiento del uso de la máquina de autoservicio. Añadió que lo indicado por la Entidad Prestadora, en el sentido que, al seleccionar los usuarios la opción de "Otro Monto" en las máquinas de recargas, se recarga la totalidad del dinero introducido, induce a error a los usuarios.
15. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que las máquinas de autoservicio de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima están equipadas con señaléticas que detallan las instrucciones para su correcto uso. Según estas indicaciones, el proceso de recarga se inicia cuando el equipo muestra la pantalla de inicio, momento en el cual el usuario deberá seleccionar la operación deseada, insertar su tarjeta en el espacio correspondiente y finaliza retirando la tarjeta después de confirmar la recarga y recoger el comprobante que valida la transacción.
16. Añadió que, en algunas ocasiones, los pasajeros, de manera involuntaria, seleccionan la opción "Otro Monto" en la máquina de autoservicio, lo que provoca que la máquina recargue la totalidad del importe ingresado.
17. Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), 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

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 162, 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 Nº 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00229-2024-TSC-OSITRÁN

especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRÁN

(...).”

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 OSITRÁN (...).”

[El subrayado es nuestro]

18. En lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, señala que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la Tarifa por 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 (...).”

19. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago, 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]

20. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.

21. Respecto a las instrucciones para el uso de las máquinas de autoservicios, se aprecia que la Entidad Prestadora, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio según lo

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>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe

establecido en el Contrato de Concesión⁷, ha procedido a informar a los usuarios a través de su página web⁸ respecto del proceso que se debe seguir para realizar recargas de las tarjetas en las máquinas de autoservicios de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, tal como se observa continuación:

IMAGEN 1: Información acerca del uso de las máquinas de autoservicios

¿Cuáles son los pasos para recargar fácil en las máquinas autoservicio?

Cuatro pasos para recargar fácil en las máquinas de autoservicio

1. Colocar la tarjeta en el lector de la máquina de recarga.
2. Seleccionar monto a recargar.
3. Introducir las monedas o billetes.
4. Recoger el comprobante o ticket.

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

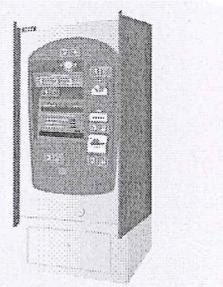
22. De la misma manera, dicha información puede ser apreciada en el folleto denominado "Guía de Pasajeros"⁹, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se observa a continuación:

IMAGEN 2: Información acerca del uso de las máquinas de autoservicios

Conoce cómo adquirir y recargar tu tarjeta LÍNEA 1

Pasos para recargar tu tarjeta en TVM.

1. Coloca tu tarjeta en el lector
2. Selecciona "Recargar Saldo".
3. Elige el monto a recargar.
4. Introduce el dinero.
5. Deja tu tarjeta en el lector y ¡No la retires hasta recibir tu comprobante!
6. Retira tu comprobante y vuelto, de ser el caso, así como tu tarjeta.



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

7 Contrato de Concesión

"2.3. Conforme a la definición contenida en el Artículo 3 del Reglamento del TUO y lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1012, por el presente Contrato el CONCEDENTE otorga en Concesión al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma. El **CONCESIONARIO se hace responsable por el diseño, construcción de las Obras, provisión de las Inversiones Obligatorias y Explotación del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Calla Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho (Tramo 1 y Tramo 2), de conformidad con las estipulaciones contenidas en este Contrato.**"

"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 los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables."

[El subrayado y resaltado son nuestros]

⁸ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-pasos-para-recargar-facil-en-las-maquinas-autoservicio/> [06.06.2024]

⁹ Recuperado de: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf [06.06.2024]



23. Para mayor claridad sobre los pasos para recargar las tarjetas de Línea 1 en las máquinas de autoservicios, se aprecia que la Entidad Prestadora ha publicado un video en su página web¹⁰.
24. Según se evidencia de la información publicitada en la página web de Línea 1 del Metro de Lima, de libre acceso para cualquier persona, la Entidad Prestadora proporciona instrucciones detalladas para que los usuarios realicen las recargas de manera satisfactoria. Así, explica que el procedimiento incluye colocar la tarjeta en el lector de la máquina, seleccionar la opción de "recargar saldo", luego de haber elegido **una de las opciones de recarga disponibles (S/ 5,00; S/ 10,00; S/ 20,00; S/ 50,00 u "Otro Monto")**, introducir las monedas o billetes correspondientes, y concluirlo recogiendo el comprobante y retirando la tarjeta del lector.
25. Ahora bien, es relevante destacar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹¹, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
26. Considerando la norma citada, correspondía al usuario acreditar que, habiendo realizado correctamente el proceso de recarga de S/5,00 en su tarjeta en la máquina de autoservicio de la estación Jorge Chávez, se produjo una recarga de S/ 20,00, debido a una falla o defecto en el funcionamiento de la referida máquina.
27. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia ningún medio probatorio que demuestre que la Entidad Prestadora haya proporcionado al usuario un servicio carente de calidad durante el proceso de recarga; esto es, no se encuentra acreditado que, en el presente caso, la recarga de S/ 20,00 en la tarjeta del usuario se haya debido a un mal funcionamiento de la máquina de recargas.
28. En este punto, es importante resaltar que, en su reclamo y en su recurso de apelación, el usuario manifestó que utilizaba el sistema de la Línea 1 de manera esporádica y que no tenía conocimiento del funcionamiento de la máquina de autoservicio que utilizó.
29. En consecuencia, al no haberse acreditado la prestación de un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora, durante el proceso de recarga en la estación Jorge Chávez de la Línea 1, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta CAT-057616-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el usuario.
30. Sin perjuicio de lo expuesto, en la Carta CAT-057616-2022-SAC la Entidad Prestadora señaló que, en algunas ocasiones, cuando los pasajeros, de manera involuntaria, seleccionan la opción "Otro Monto" en las máquinas de autoservicio, ocurre que la máquina recarga la totalidad del importe ingresado, motivo por el cual deberá de ponerse en

¹⁰ Video disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-recargamos-nuestra-tarjeta/>

¹¹ **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."





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° 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN

conocimiento estos hechos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe conforme a sus atribuciones¹².

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹³ y 61¹⁴ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta CAT-057616-2022-SAC, mediante el cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse acreditado que la recarga de S/ 20,00 en la tarjeta del usuario efectuada en la máquina de autoservicios de la estación Jorge Chávez se debió a un mal funcionamiento de dicha máquina.

SEGUNDO.- REMITIR los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe conforme a sus atribuciones.

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

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

¹² **Reglamento General de Supervisión del OSITRÁN**

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

- d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;
 - e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;
- (...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

¹³ **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".

¹⁴ **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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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 Interés Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 140-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00229-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024072623

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>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe