



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° 145-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Móvil: Firms Digital
Fecha: 02/09/2024
15:17:47 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 145-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: *Habiéndose constatado que la Entidad Prestadora brinda información a los usuarios, a través de imágenes y videos en su página web, respecto de cómo utilizar correctamente las máquinas de autoservicio, era responsabilidad de la usuaria informarse adecuadamente de ello. Por tal motivo, 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-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-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 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 11 de julio de 2023, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 11 de julio de 2023 (es decir, el mismo día de la presentación del reclamo), la usuaria había intentado realizar una recarga de S/ 5,00 en una tarjeta escolar, entregando un billete de S/ 50,00 al personal de la boletería en la estación San Carlos de la Línea 1 del Metro de Lima; no obstante, le informaron que no contaban con cambio disponible y le recomendaron realizar la recarga en la máquina de autoservicio. Asimismo, señaló que no sabía utilizar la máquina en cuestión.



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 PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 145-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Posteriormente, realizó una recarga en la máquina de autoservicio, sin embargo, en lugar de recargar S/ 5,00, se efectuó una recarga por S/ 50,00.
- iii.- Solicitó la devolución del dinero (S/ 45,00), dado que su intención inicial era recargar únicamente S/ 5,00.
2. Mediante Carta R-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC, notificada el 24 de julio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, 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 la usuaria 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, 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.
- iv.- La usuaria se apersonó al área de boletería con un billete de S/ 50,00, siendo que el personal advirtió que el billete no se encontraba en condiciones óptimas, razón por la cual le sugirió realizar la recarga a través de las máquinas de autoservicio. Ante lo señalado por la usuaria, en el sentido de no saber utilizar la máquina, el personal solicitó que esperara para recibir asistencia; no obstante, esta procedió a utilizar la máquina de autoservicio y a efectuar la recarga. En ese contexto, el proceder del personal habría sido el adecuado, ya que actuó conforme a las normas establecidas para el uso del sistema.
3. Con fecha 31 de julio de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063440-2023-SAC/LR-SCA-005-000186-2023-SAC, argumentando que no se le informó sobre el estado deficiente del billete. Adicionalmente, indicó que, en caso su reclamo no sea atendido favorablemente, se presentará en la estación para facilitar el ingreso de otros usuarios y así recuperar el monto reclamado.
4. El 21 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC.
5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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° 145-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRÁN

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-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado 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 el cuestionamiento de la usuaria referido a que la máquina de autoservicio de la estación San Carlos recargó un monto correspondiente a la denominación del billete (S/ 50,00), en lugar de solo S/ 5,00, como era su intención original; 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.

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 el Concesionario., 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

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".



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° 145-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-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 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 24 de julio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 16 de agosto de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 31 de julio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
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

Sobre los hechos materia de reclamo

12. En el presente caso, la usuaria manifestó que realizó una recarga en la máquina de autoservicio, sin embargo, en lugar de recargar solo S/ 5,00, se efectuó una recarga por S/ 50,00. En consecuencia, solicitó la restitución del importe recargado en exceso (S/ 45,00).

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 producidas; 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".

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



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° 145-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRAN

13. 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 la usuaria 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.
14. Al respecto, cabe señalar que 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 Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, 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 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 los 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]

15. En lo que corresponde al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, señala que compete a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, tal como se señala 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 (...).”



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



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° 145-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRAN

16. 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]

17. Como se advierte, 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.
18. 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 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:

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" (énfasis y subrayado agregados).

⁸ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-pasos-para-recargar-facil-en-las-maquinas-autoservicio/> [16.08.2024]



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

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

¿Cuáles son los pasos para recargar fácil en las máquinas de 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.

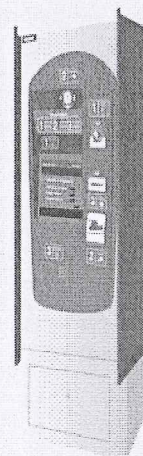
19. De la misma manera, dicha información puede ser apreciada en el folleto denominado "Guía de Pasajeros"⁹, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se observa a continuación:

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.

⁹ Recuperado de: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf [16.08.2024]



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° 145-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRAN

20. 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.
21. Según se evidencia de la información publicitada en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima, de libre acceso para todos los usuarios, la Entidad Prestadora proporciona instrucciones detalladas para que los usuarios realicen las recargas de manera satisfactoria.
22. Asimismo, ante lo señalado por la usuaria de no saber utilizar la máquina de autoservicio, la Entidad Prestadora señaló que el personal de la estación le indicó a la usuaria que sería asistida; no obstante, esta procedió a utilizar la máquina de autoservicio y a efectuar la recarga sin apoyo del personal.
23. A fin de acreditar lo señalado, la Entidad Prestadora presentó el video correspondiente al día en que ocurrieron los hechos reclamados, observándose que, la usuaria inmediatamente después de retirarse de la boletería se dirigió a las máquinas de autoservicio y procedió a realizar la recarga sin el apoyo del personal de la Línea 1, quien luego de transcurrido un (1) minuto, se acercó a la usuaria; sin embargo, la transacción ya se había realizado. Lo verificado en el citado video, también ha quedado registrado en el documento denominado "Informe de Cámaras", tal como se muestra a continuación:

IMAGEN 3: Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación San Carlos

INFORME DE CAMARAS:

COD SIO:

REC: 063442

FECHA: 11/07/2023

DETALLE:

15:06 Pasajera se acerca a boletería.

15:06 Pasajera coloca un billete y tarjeta en tolva. AE1 aparentemente le dice algo. (Posición de cámara no permite visualizar con claridad).

15:07 Pasajera camina a tvm.

15:07 Pasajera se acerca a tvm.

15:07 Pasajera inicia proceso de carga.

15:07 Pasajera selecciona monto de recarga en pantalla de tvm y visualiza tvm.

15:07 Pasajera continúa visualizando pantalla de tvm.

15:08 AE2 se acerca a pasajera.

15:08 Pasajera le dice algo a AE2 cerca de tvm.

15:09 Pasajera continúa reclamando algo a AE2.

15:11 Pasajera continúa reclamando algo a AE2 cerca de tvm.

15:14 Pasajera continúa reclamando algo a AE2 cerca de tvm.

15:17 Pasajera continúa reclamando algo a AE2 cerca de tvm.

15:18 AE2 se dirige a oficina. Pasajera esperando cerca de tvm.

15:21 AE2 y pasajera caminan cerca de atril.

15:22 Pasajera dialogando con AE2 cerca de atril.

15:31 Pasajera y AE2 caminan cerca de tvm.

15:32 AE2 con libro en mano entrega a pasajera. Pasajera recepciona y llena libro cerca de buzón de sugerencia.

15:40 Pasajera termina de llenar libro y entrega a AE2 cerca de tvm.

15:41 Pasajera camina a torniquetes.

15:41 Pasajera se acerca a torniquetes, marca y accede.

15:42 Pasajera se retira haciendo uso de servicio.

**Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente*

¹⁰ Video disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-recargamos-nuestra-tarjeta/>
[16.08.2024]



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° 145-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRÁN

24. Cabe precisar que, si bien dichos videos únicamente contienen imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se condice con el ejercicio de una función vinculada a la atención al público.
25. 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 a la usuaria acreditar que, habiendo realizado correctamente el proceso de recarga de S/5,00 en su tarjeta en la máquina de autoservicio de la estación San Carlos, se produjo una recarga de S/ 50,00, debido a una falla o defecto en el funcionamiento de la referida máquina o a una información deficiente por parte de la Entidad Prestadora.
27. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia ningún medio probatorio que demuestre que la Entidad Prestadora haya proporcionado a la usuaria 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/ 50,00 en la tarjeta de la usuaria se haya debido a un mal funcionamiento de la máquina de recargas o a la información brindada de manera deficiente por parte de la Entidad Prestadora.
28. 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 San Carlos de la Línea 1, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹²;

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."

¹² **Reglamento de Reclamos de 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".



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° 145-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00365-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-063440-2023-SAC / LR-SCA-005-000186-2023-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. 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 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: 2024108584

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>



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