



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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024
10:32:38 -0500

EXPEDIENTE : 146-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 30 de octubre de 2024

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que el personal de la boletería de la estación Villa El Salvador se haya negado a atender la recarga solicitada por la usuaria, ni que le brindó un trato inadecuado, corresponde declarar infundada la apelación en este extremo.*

Por otra parte, habiendo reconocido la Entidad Prestadora que en su momento no tuvo monedas para dar vuelto a los usuarios en la mencionada boletería y, en vista que no acreditó la atención oportuna de dicha situación, corresponde declarar fundada la apelación en dicho extremo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-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. Con fecha 7 de julio de 2023, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- En la boletería de la estación Villa El Salvador, solicitó la recarga de S/ 25,00, intentando pagar con un billete de S/ 50,00.
 - ii.- Al respecto, el personal de boletería le indicó, de manera prepotente, que: "...estaban en Villa El Salvador y que solo podían recargar S/ 20 soles porque no tenían sencillo" [sic].
 - iii.- En tal sentido, solicitó que la Entidad Prestadora:



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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

- Capacite a su personal, a fin de que brinden un mejor servicio a los usuarios.
- Facilite al personal de la boletería el sencillo suficiente para atender las operaciones de los usuarios.

2. Mediante Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC, notificada el 24 de julio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:

- i.- De la revisión de los hechos expuestos se verificó que la usuaria se apersonó a la boletería a realizar una recarga, siendo que el personal le indicó que no contaba con sencillo en ese momento; por ello, le sugirió esperar unos minutos para generar sencillo o realizar una recarga por un importe distinto al solicitado. No obstante, la usuaria optó por no esperar y efectuó una recarga de S/ 20,00.
- ii.- En atención a ello, el personal cumplió con brindar un servicio conforme con los procedimientos establecidos en las normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
- iii.- Asimismo, se le informó a la usuaria que el personal de la Entidad Prestadora se encuentra debidamente capacitado para la administración del fondo de sencillo destinado a las recargas y venta de tarjetas, a fin asegurar su disponibilidad durante toda la jornada laboral. Además, señaló que, en caso de recibir pagos con billetes de alta denominación, el personal procede a realizar la transacción, y si no cuentan con sencillo en ese momento, notifican al área correspondiente para su reposición inmediata.

3. El 1 de agosto de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC, manifestando que el personal de boletería en ningún momento le sugirió esperar unos minutos para obtener sencillo, ni le ofreció la opción de hacer una recarga por un monto diferente al solicitado.
4. El 22 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expresado en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC.
5. El 17 de octubre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 21 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta LR-VES-005-000373-2023-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-005-000373-2023-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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria respecto de la presunta negativa por parte del personal de la boletería de la estación Villa



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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

El Salvador a realizar una recarga de S/ 25,00, al presunto trato inadecuado que recibió y a la falta de sencillo en la boletería para atender las operaciones de recarga; supuestos de reclamo relacionados 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 Urbano de Lima S.A.¹, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN², aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, 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 de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de quince (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 LR-VES-005-000373-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 24 de julio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 16 de agosto de 2023.

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".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación 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".



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° 146-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRAN

iii.- La usuaria apeló con fecha 1 de agosto de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. 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.
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 marco jurídico aplicable: Del servicio de recarga

13. Al respecto, 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 Concesión⁷.
14. De otro lado, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión⁸, establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago⁹.

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".

⁷ 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades 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]

- ⁸ Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho, celebrado el 11 de abril de 2011, entre el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en representación del Estado Peruano y GyM Ferrovías S.A. (actualmente, Tren Urbano de Lima S.A.).

⁹ Contrato de Concesión

"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]



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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

15. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece que la Entidad Prestadora deberá asignar el personal y equipamiento necesario en cada estación, para la emisión y recargas de tarjetas¹⁰.
16. Al respecto debemos precisar que, en el presente caso, la recarga de tarjetas permitirá el acceso al servicio de transporte férreo eléctrico, siendo aquella una de las características intrínsecas de todo servicio público.
17. En este punto, es importante mencionar 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 este, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa¹¹. 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 contrato.
18. De manera adicional, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda¹².
19. En atención a lo expuesto, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación del servicio como la venta de boletos y recarga de tarjetas se otorguen en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.

Sobre los hechos materia de reclamo

20. Al respecto, debemos recordar que en su apelación la usuaria cuestionó los siguientes hechos:
- De un lado, la supuesta negativa de recarga del monto solicitado y el supuesto mal trato por parte del personal de la boletería.
 - De otro lado, una supuesta falta de sencillo en la boletería.

¹⁰ Contrato de Concesión

"Anexo 7

1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, **recargas**, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, **el Concesionario** deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

¹¹ 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 (...)."

¹² Reglamento de Usuarios

"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 Nro. 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRÁN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]



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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

21. Sobre el particular, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por el personal de boletería (agente) que atendió a la usuaria, quien indicó lo siguiente:

"INFORME DEL PERSONAL**(...)****DESCARGO DEL AGENTE**

"Siendo las 09:30 horas aproximadamente, me encontraba, realizando recargas a los pasajeros en la MET 01, por la afluencia de pasajeros, regulación, apoyo a PMR's, solo había 1 MET aperturada [sic] para la atención de pasajeros en boletería, lo cual generaba una cola extensa, una pasajera se acerca y solicita recargar 21.50, con un billete de 50 soles. Debido a la continua recarga de tarjetas y la afluencia de pasajeros, no contaba con el monto en monedas para dar el vuelto exacto, le solicito amablemente a la pasajera me pueda esperar un momento para generar el monto exacto para su vuelto asimismo le brindo otras opciones de recarga de acuerdo a las pocas monedas que tenía, me responde de manera molesta: "Ya esperé bastante haciendo cola", "es tu problema si no hay sencillo", "no voy a esperar más". Pasajera solicita otro monto de recarga y se retira mencionando nuevamente que deberían haber 2 MET's abiertas para la atención a los pasajeros.

Es importante recordar que debido a la dotación de la estación VES, solo había una MET atendiendo en la estación, por lo cual la cola de atención para los pasajeros en boletería estaba extensa, asimismo la falta de sencillo se reportó al momento al supervisor Nevardo Montealegre. Es todo lo que tengo que informar para los fines del caso. (...)"

[El subrayado y resaltado son nuestros]

22. Como puede apreciarse, el personal de la estación Villa El Salvador efectuó las siguientes afirmaciones respecto de los hechos materia de reclamo:
- Reconoce que no contaba con el monto en monedas para dar vuelto exacto.
 - La falta de sencillo se reportó al momento al supervisor.
 - Reconoce que en la estación solo había una MET (máquina semiautomática de tarjetas sin contacto) atendiendo, por lo cual la cola de atención en boletería era extensa.
 - La usuaria solicitó recargar su tarjeta con un billete de S/ 50,00, frente a lo cual le sugirió esperar unos minutos para generar sencillo o realizar una recarga por un importe distinto al solicitado.
 - La usuaria no aceptó esperar y solicitó otro monto para efectuar la operación de recarga.
23. Con relación a lo antes indicado, debe destacarse que el personal de la boletería reconoció que no contaban con monedas para dar vuelto a los usuarios. Asimismo, debemos señalar que, si bien es cierto el personal de la boletería afirmó que inmediatamente se habría reportado la falta de sencillo en dicho momento al supervisor, la Entidad Prestadora no ha acreditado que se atendió oportunamente dicho requerimiento de monedas, a pesar de tener la carga de la prueba respecto de ello¹³.

¹³ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora
(...)"

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".

[El subrayado es nuestro]



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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

24. De otro lado, obra en el expediente el video correspondiente al área de boletería de la estación Villa El Salvador, en el cual se aprecia que el 7 de julio de 2023, a las 09:31:54 horas, la usuaria se acercó a dicha boletería entregando un billete de S/ 50,00 e interactuó con el personal durante aproximadamente un (1) minuto. Posteriormente, a las 09:32:27 horas, se observa que la usuaria fue atendida por el referido personal, recibiendo un billete de S/ 20,00 y otro de S/ 10,00 como cambio.
25. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de boletería se encuentra más relacionado con el ejercicio de una función vinculada a la atención al público.
26. Cabe precisar que, pese a que se efectuó una recarga de S/ 20,00 en lugar del monto solicitado inicialmente por la usuaria, esto es, S/ 25,00 o 21,50, según lo consignado en el reclamo y el informe de personal, respectivamente, ello no implica necesariamente una negativa de parte del personal de boletería para efectuar la transacción solicitada.
27. En efecto, tal como se aprecia en el documento "Informe del personal" antes citado, se constata que, durante el proceso de recarga, el personal de boletería no contaba con suficiente sencillo, lo que originó que la recarga solicitada inicialmente por la usuaria no pudiera realizarse.
28. En tal sentido, del documento "Informe del Personal", así como de la visualización del video presentado por la Entidad Prestadora, no se verifica que el personal de boletería de la estación Villa El Salvador haya negado la recarga del monto solicitado inicialmente por la usuaria. Asimismo, tampoco se aprecia en los medios probatorios citados que el personal de boletería haya tratado de manera inadecuada a la usuaria.
29. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹⁴, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
30. Teniendo en cuenta la norma citada, correspondía que la usuaria acreditara con algún medio probatorio que el personal de la boletería de la Entidad Prestadora se hubiese negado a realizar la recarga por el monto solicitado y que este la haya tratado de manera inadecuada (es decir, de manera prepotente), lo cual no ocurrió.
31. En consecuencia, en virtud de lo expuesto:
 - (i) No encontrándose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora se haya negado a efectuar la recarga solicitada por la usuaria, ni que le haya brindado un trato inadecuado, corresponde declarar infundada la apelación en este extremo, confirmando la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC en dicho extremo.

Al respecto, debemos recordar que conforme a lo establecido en el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, la Entidad Prestadora tiene el deber de asignar el personal y equipamiento necesario en cada estación, para la emisión y recargas tarjetas.

⁹ **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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

- (ii) Atendiendo a que el personal de boletería de la estación Villa El Salvador reconoció la falta de sencillo, corresponde declarar fundado este extremo de la apelación, revocando la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC en dicho extremo.
- (iii) Finalmente, en virtud de los argumentos expuestos, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora a que adopte las medidas que correspondan, de tal manera que no se produzcan situaciones en las cuales su personal no pueda efectuar las transacciones solicitadas por los usuarios o que retrasen su atención.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO EN PARTE el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] respecto de la supuesta negativa de atención de la recarga solicitada y supuesto trato inadecuado y, en consecuencia, **CONFIRMAR** en dicho extremo la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- DECLARAR FUNDADO EN PARTE el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] respecto a la falta de sencillo en la boletería para atender las operaciones de recarga y, en consecuencia, **CONFIRMAR** en dicho extremo la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000373-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

TERCERO.- EXHORTAR a la Entidad Prestadora que adopte las medidas que correspondan, de tal manera que no se produzcan situaciones en las cuales su personal no pueda efectuar las transacciones solicitadas por los usuarios o que retrasen su atención

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

QUINTO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

¹⁵ 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; y,
- 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° 146-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000427-2024-TSC-OSITRÁN

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

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: 2024137758

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>