



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00357-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
José Carlos FAU
20450248845 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024
15:16:52 -0500

EXPEDIENTE : 158-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00357-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: *Habiendo el usuario planteado, a través de su recurso de apelación, una pretensión que debe ser dirimida "en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes", corresponde declarar improcedente el referido recurso de apelación.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-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:

- Con fecha 25 de octubre de 2022, el usuario presentó un reclamo, manifestando que su tarjeta N° [REDACTED] fue bloqueada por la Entidad Prestadora sin motivo alguno. Por lo tanto, solicitó que la Entidad Prestadora procediera con la reactivación de su tarjeta.
- Mediante decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC, notificada el 7 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora declaró fundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
 - Ofreció al usuario las disculpas por las molestias ocasionadas, y le informó que implementaría las medidas correctivas necesarias a fin de brindar un servicio eficiente y de calidad.
 - Asimismo, le indicó que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima portando la tarjeta bloqueada, la misma que quedaría bajo custodia de la Entidad Prestadora, entregándosele una nueva tarjeta y trasladando el saldo contenido en la tarjeta bloqueada.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00357-2024-TSC-OSITRAN

3. Con fecha 22 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC, indicando que la respuesta brindada por la Entidad Prestadora no resarcía las molestias causadas por el bloqueo de su tarjeta, pues como consecuencia de los hechos ocurridos, tuvo que pagar S/ 2,00 cada vez que realizó uso del servicio, razón por la cual solicitó el pago por los gastos adicionales que incurrió para transportarse.
4. El 14 de diciembre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - 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

6. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)², 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.
7. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC fue notificada al usuario el 7 de noviembre de 2022.

¹ 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".

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00357-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 28 de noviembre de 2022.
- iii.- El usuario apeló la decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC con fecha 22 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
8. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que el usuario indicó en su reclamo que la Entidad Prestadora bloqueó sin motivo alguno su tarjeta N° [REDACTED] por lo que solicitó la reactivación de la misma.
9. Asimismo, se aprecia que mediante decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC, la Entidad Prestadora declaró fundado el reclamo presentado por el usuario, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 1: Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC emitida por la Entidad Prestadora

Lima, 07 de noviembre del 2022

LR-POS-005-000060-2022-SAC

Señor [REDACTED]

Estimado pasajero,

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que hemos tomado conocimiento de su reclamo registrado el 25 de octubre del 2022 a través de nuestra Hoja de Libro de Reclamaciones N° 005-000060, la misma que fue recibida en la Estación Los Postles, en la cual manifestó su molestia indicando que verificó que su tarjeta se encontraba bloqueada sin motivo alguno, además refiere que se comunicó al Centro de Atención Telefónica y no le brindaron una solución. Por lo que solicita el desbloqueo de la tarjeta.

Al respecto, luego de haber realizado la investigación correspondiente de su caso, le expresamos nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas y le informamos que vamos a proceder a efectuar las medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad, asegurando que su experiencia de viaje sea siempre grata con nosotros llevándolo hacia su destino sano y seguro.

Asimismo, agradeceremos pueda Usted apersonarse a nuestra Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en la Estación Cabilos, en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 21:00 pm y los sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no atendemos domingos ni feriados) portando la tarjeta bloqueada, la misma que quedará bajo custodia de Línea 1 y su DNI, a fin de proceder con la entrega de una nueva tarjeta y el traslado de saldo correspondiente.

Del mismo modo, hacemos de su conocimiento que en caso Usted haga uso del servicio en cualquier estación y requiera acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero, que se encuentra fuera de la Estación Cabilos, previamente Usted deberá comunicar al Personal de Seguridad de la Estación Cabilos, el mismo que se encuentra ubicado en el atril, que realizará una gestión en la Oficina de Atención al Pasajero con la finalidad que al momento de concluir dicha operación pueda reingresar nuevamente sin realizar el pago de un pasaje adicional.

Por tal motivo y de conformidad con el Numeral VII.8 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., le informamos que su reclamo ha sido declarado **FUNDADO**, por las consideraciones antes mencionadas.

Fuente: información extraída del presente expediente administrativo.

10. Teniendo en cuenta lo indicado en la referida carta de respuesta al reclamo, se advierte que la Entidad Prestadora ofreció al usuario disculpas por las molestias ocasionadas, siendo que, además, le informó que implementaría las medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad. De otro lado, le indicó que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabilos portando la tarjeta bloqueada, la



Calle Los Negocios 152, piso 2
Suroeste - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositrans.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00357-2024-TSC-OSITRAN

misma que se quedaría bajo custodia de la Entidad Prestadora, entregándosele una nueva tarjeta y trasladando el saldo contenido en aquella tarjeta bloqueada. En ese sentido, el reclamo fue resuelto favorablemente al usuario.

11. Ahora bien, cabe indicar que en su apelación el usuario adicionalmente solicitó el pago de los gastos adicionales generados por el bloqueo de su tarjeta, es decir, solicita la reparación de daños que en principio habría sufrido.
12. Con relación a la reparación de daños, en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRAN), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, se establece lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:
(...)*

j) A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, **a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado**".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

13. Como puede observarse, respecto de los daños o pérdidas, la norma citada diferencia la "determinación de responsabilidad" de la "reparación".
14. En ese sentido, se precisa que en el procedimiento administrativo de reclamo se determinará la responsabilidad de los daños o pérdidas, mientras que la reparación de dichos daños se efectuará *"en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes"*.
15. Adicionalmente, debemos precisar que, en el presente caso, la Entidad Prestadora ya ha reconocido su responsabilidad, por lo que carece de objeto la impugnación.
16. En consecuencia, dado que el usuario ha planteado a través de su recurso de apelación una pretensión que debe ser dirimida *"en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes"*, corresponde declarar improcedente el referido recurso de apelación.
17. Por lo tanto, la Entidad Prestadora deberá cumplir con lo dispuesto en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC, en la cual se declaró fundado el reclamo del usuario por haber reconocido su responsabilidad al bloquear la tarjeta del usuario sin motivo alguno, correspondiendo efectuar la compensación respectiva.



Calle Los Negocios 122, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00357-2024-TSC-OSITRAN

18. Sin embargo, el monto exacto de la compensación debe determinarse conforme al literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN, dado que la responsabilidad ya ha sido establecida y el procedimiento de reclamo no es el medio adecuado para determinar el monto de la reparación, ni la forma en que se llevará a cabo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-005-000060-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] a TREN URBANO DE LIMA S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN (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
OSITRAN

NT: 2024107901

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"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 Negrones 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9230
www.ositran.gob.pe