



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° 159-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00235-2024-TSC-OSITRAN

- i.- Para el ingreso al sistema, el torniquete debe encontrarse en posición inicial, siendo que, posteriormente, se coloca la tarjeta en la lectora una vez por viaje, y seguidamente se ingresa. Repetir la operación o girar el torniquete más de una vez innecesariamente es responsabilidad del pasajero.
 - ii.- En caso presente inconvenientes para el ingreso al sistema se sugiere al usuario que solicite apoyo al personal de la Entidad Prestadora.
 - iii.- De la revisión del reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] perteneciente a la usuaria, se observó que esta realizó una marcación adicional, por lo que accedió, por criterio comercial, a efectuar la devolución de S/ 1,50, debiendo acercarse a la usuaria a la Estación Cabitos portando una tarjeta y Documento Nacional de Identidad (DNI).
3. Con fecha 28 de setiembre de 2021, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-050058-2021-SAC, manifestando que era reiterativo el descuento de tres o cuatro pasajes, razón por la cual solicita a la Entidad Prestadora le brinde una solución.

4. El 19 de octubre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.
5. El 29 de mayo de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-050058-2021-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 está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que se le descontó S/ 4,50 saldo de su tarjeta pese a que utilizó el servicio solo una vez y que dicha situación se había estado repitiendo desde hace dos semanas atrás; 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

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 159-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00235-2024-TSC-OSITRÁN

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.

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-050058-2021-SAC fue notificada a la usuaria el 9 de setiembre 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 30 de setiembre de 2021.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 28 de setiembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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,

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



Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el 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

12. En el presente caso, la usuaria indicó que el 26 de agosto de 2021 se le descontó S/ 4,50 de saldo de su tarjeta pese a que utilizó el servicio solo una vez. De manera adicional, señaló que dicha situación se habría estado repitiendo desde hace dos semanas atrás (12 de agosto de 2021). En consecuencia, solicitó la devolución de los saldos descontados de su tarjeta.
13. Por su parte, TREN URBANO señaló que realizaron las verificaciones en el reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] perteneciente a la usuaria, que corresponde al periodo reclamado que abarca desde el 12 de agosto de 2021, observándose que esta realizó una marcación adicional, por lo que accedió, por criterio comercial, a efectuar la devolución de S/ 1,50, debiendo acercarse la usuaria a la Estación Cabitos portando una tarjeta y DNI.
14. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de esta, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁷. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato⁸.

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 **Contrato de Concesión**

**"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN
Derechos y Deberes del CONCESIONARIO"**

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (...)"

⁸ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios"

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

f) **A la Calidad y cobertura del Servicio**

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)"

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras"

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 159-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00235-2024-TSC-OSITRAN

15. Asimismo, el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establece 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 el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

16. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece lo siguiente:

“8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables.”

[El subrayado es nuestro]

17. Como se puede apreciar, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.

18. Asimismo, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

***“REGLAMENTO DE USUARIOS
Artículo 7.- De los Derechos del Usuario***

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.”

[El subrayado es nuestro]



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° 159-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00235-2024-TSC-OSITRAN

19. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la Línea 1 del Metro de Lima, el cual contiene el reporte de las transacciones realizadas por la usuaria con su tarjeta N° [REDACTED] desde el 12 de agosto de 2021.

Imagen 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo
[REDACTED]	[REDACTED]	Emitida	Monedero	Adulto	0	7,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo
16-08-2021 16:07:24	84	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00
16-08-2021 16:09:50	85	Uso	Monedero	Adulto	6,00	0,00	6,00
16-08-2021 16:10:04	86	Uso	Monedero	Adulto	6,00	0,00	6,00
17-08-2021 07:01:00	87	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50
17-08-2021 07:01:13	88	Uso	Monedero	Adulto	4,50	0,00	4,50
26-08-2021 13:35:15	112	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50
26-08-2021 13:35:26	113	Uso	Monedero	Adulto	10,50	0,00	10,50
01-09-2021 16:08:50	126	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00
01-09-2021 16:09:01	127	Uso	Monedero	Adulto	0,00	0,00	0,00
06-09-2021 16:06:16	136	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00
06-09-2021 16:51:35	137	Uso	Monedero	Adulto	0,00	0,00	0,00
21-09-2021 16:05:36	166	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50
21-09-2021 16:06:53	167	Uso	Monedero	Adulto	8,50	0,00	8,50

Fuente: información extraída del presente expediente administrativo.

20. Del mencionado reporte de transacciones, podemos señalar lo siguiente:
- (i) La usuaria utilizó su tarjeta los días 16, 17, 26 de agosto de 2021, así como los días 1, 6 y 21 de setiembre de 2021, motivo por el cual se descontó de su saldo un monto de S/ 1,50 en cada transacción.
 - (ii) Luego de las mencionadas transacciones, se observa el registro de transacciones de uso adicional, por un total de siete marcaciones adicionales.
 - (iii) Respecto de dichas transacciones de uso adicional, el reporte deja constancia que no se efectuó descuento del saldo de la tarjeta del usuario. En efecto, en el reporte, se indica un monto de S/ 0,00, en cada transacción adicional.

En consecuencia, no se aprecia afectación económica a la usuaria.

21. Cabe señalar que la usuaria no ha desvirtuado las operaciones adicionales registradas en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta".



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 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° 159-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00235-2024-TSC-OSITRÁN

22. Asimismo, en el expediente obra el “Informe de Cámaras” elaborado por el personal de TREN URBANO, documento que contiene la descripción de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Caja de Agua, consignándose lo siguiente:

“INFORME DE CAMARAS

(...)

FECHA: 28-09-2021

(...) 16.06 ingresa 1 pasajera con 2 pasajes

(...)”

[El subrayado es nuestro]

23. Conforme puede apreciarse, en el citado informe se indicó que el 28 de setiembre de 2021 ingresó solo la usuaria, validándose dos pasajes.
24. En ese sentido, del “Informe de Cámaras”, se verifica que el 28 de setiembre de 2021, se descontó adicionalmente el monto de S/ 1,50 de la tarjeta de la usuaria, pese a que la usuaria en aquella ocasión ingresó sin acompañante.
25. Teniendo en cuenta lo indicado, se constata que el referido día, se descontó injustificadamente de la tarjeta de la usuaria el monto de S/ 1,50.
26. Si bien la usuaria indicó que era reiterativo el descuento de tres o cuatro pasajes desde el 12 de agosto de 2021, de la revisión del expediente solo se ha verificado la afectación al saldo de la tarjeta por un monto ascendente a S/ 1,50.
27. En ese sentido, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, razón por la cual, en el presente caso, correspondía a la usuaria acreditar que desde el 12 de agosto del 2021 se le descontó injustificadamente dinero del saldo de la tarjeta.
28. Por lo tanto, en la medida que se ha acreditado únicamente la desaparición injustificada del saldo de S/ 1,50 de la tarjeta de la usuaria, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-050058-2021-SAC, mediante la cual se declaró fundado el reclamo, debiendo TREN URBANO cumplir con devolver a la usuaria el monto de S/ 1,50.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁹;

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- 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 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 en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 159-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00235-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-050058-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], correspondiendo cumplir con devolver a la usuaria el monto de S/ 1,50.

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

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

CUARTO.- 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: 2024072669

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