



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° 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por: ZURIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 17/06/2024
08:56:18 -0500

EXPEDIENTE N° : 161-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el personal de la Estación Los Jardines brindó al usuario un trato inadecuado; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- El 6 de noviembre de 2022, el usuario presentó un reclamo ante TREN URBANO, señalando que se acercó a la boletería de la estación Los Jardines del Metro de Lima para realizar la recarga de S/ 10,00 soles en su tarjeta con un billete de S/. 50,00 soles; sin embargo, el personal de la boletería le informó que no podía realizar dicha recarga toda vez que no contaba con sencillo. En atención a ello, tuvo que dirigirse a la máquina de recarga ocasionándole una pérdida de tiempo.
- Mediante Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC, notificada el 28 de noviembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
 - Se realizó la investigación de los hechos expuestos precisando que el usuario se apersonó a la boletería solicitando que se le "sencillara" un billete de S/ 50,00 soles, siendo que dicha solicitud fue rechazada por el personal de la boletería, informándole que sólo contaban con sencillo para los pasajeros que desean comprar una tarjeta o realizar una recarga de saldo.



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 Nº 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00226-2024-TSC-OSITRAN

- ii. Luego, el usuario solicitó una recarga entregando el billete de S/ 50,00 soles, procediendo el personal de boletería a realizar la verificación de este, a fin de descartar que éste pudiese ser falso.
 - iii. Agregó que el personal de la boletería no le negó la atención al usuario, siendo su actuar el correcto, en tanto estuvo acorde a los procedimientos y normas de uso del TREN URBANO. Asimismo, el personal de la boletería es el único responsable del manejo del efectivo de la caja.
3. Con fecha 28 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando lo siguiente:
- i. Nunca solicitó "sencillar" el billete de S/ 50,00 soles, ni mucho menos contaba con un billete falso, como presuntamente se señala TREN URBANO.
 - ii. Ante la negativa del personal de la boletería, un supervisor de la estación Los Jardines del Metro de Lima lo acompañó a la máquina de recarga para ayudarlo a realizar la recarga de su tarjeta.
 - iii. Solicita las cámaras de seguridad del momento donde presuntamente se acercó a solicitar "sencillar" el billete de S/ 50,00 soles.
4. El 19 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC.
5. El 29 de mayo de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 3 de junio de 2024, TREN URBANO presentó sus alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del presente procedimiento.

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-JAR-005-000128-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - 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

8. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario, según el cual personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado, cuando se encontraba en la boletería de la estación Los Jardines; 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 URBANO¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO





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° 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN

Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, referido a la calidad del servicio); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴ el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC fue notificada al usuario el 28 de noviembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer su recurso de apelación venció el 21 de diciembre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló el 28 de noviembre de 2022, 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 valoración de los hechos, 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).⁵

"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 del OSITRAN**

"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 TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO FERROVIAS 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 FERROVIAS S.A. 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".

⁴ **Reglamento de Reclamos del 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".

⁵ **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° 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN

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 presunto trato inadecuado

13. En el presente caso, el usuario manifestó que el personal de boletería de la estación Los Jardines le habría brindado un trato inadecuado cuando se acercó a realizar una recarga de S/ 10,00 soles con un billete de S/ 50,00 soles, toda vez que se negó a realizar la recarga de su tarjeta, indicando no contar con sencillo.
14. TREN URBANO precisó que el usuario se apersonó a la boletería solicitando que se le "sencillara" un billete de S/ 50,00 soles, ante lo cual el personal le manifestó que solo contaban con sencillo para los pasajeros que desean comprar una tarjeta o realizar una recarga. Ante ello, el usuario solicitó una recarga, procediendo el agente a verificar el billete de S/ 50,00 soles, a fin de descartar que éste pudiese ser falso. En tal sentido, el accionar del agente de la boletería estuvo conforme con los procedimientos y normas de uso del sistema, no verificándose un trato inadecuado.
15. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

"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.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el



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 N° 161-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRÁN

CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello”.

[El subrayado es nuestro]

16. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), el cual señala lo siguiente:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

E. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

(...)

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, la siguiente:

“Artículo 8.- De las Obligaciones del usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento (...).”

[El subrayado es nuestro]

18. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia; y, que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; teniendo los usuarios la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.



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 PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN

19. Ahora bien, de la revisión del expediente, se verifica la existencia del documento denominado "Informe del Personal" a través del cual el agente de la estación Los Jardines, [REDACTED] detalló lo siguiente:

unna	FORMATO			UNNA-TRANSP-L1ML-OPE-FOR-0002	
	INFORME DEL PERSONAL			Revisión:	01
Área:	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página:	1 de 2
GEN	APL	JOP	SOP	Fecha:	09/11/2021

A [REDACTED]
De [REDACTED] Jefe de Estaciones
Agente de estación
Asunto : Pasajero exige recarga

Fecha : Domingo 06 de noviembre del 2022

- Pasajero (a) : Christopher Karl Merino Sanchez
- DNI : 4695669
- Tarjeta L1ML : 10268414
- Domiciliado : Jr Hernan Cortez 1097
- Distrito : Lima
- Provincia : Lima
- N° Celular : 925717694
- Correo electrónico : CRISTOPHERKARL@GMAIL.COM

DETALLE DE RECLAMO:

Pasajero indica que desea que le recarguen 10 soles con un billete de 50 soles

PEDIDO:

No pueden hacerme perder el tiempo así.

DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:

Siendo las 12:05 horas aproximadamente, cumpliendo mis funciones en boletería, un pasajero se me acerca y en primer momento me indica que quiere que le cambie sencillo de 50 soles, al cual, le menciono que no estaba mi procedimiento de cambiar sencillo, es así que me indica que desea realizar una recarga de S/0.50 con un billete de S/50.00, se visualiza el billete, pero este no cumplía con las medidas de seguridad establecidas por el BCRP, al cual se le comunica que si por favor no tiene otro billete de menor denominación, pasajero pregunta el por qué "se le comunica que el billete tiene un color extraño (más brillante de lo normal), los números verticales de seguridad estaban fuera normal (grandes) y la ilustración central estaba opaca", pasajero ofuscado menciona que no se le quiere hacer la recargar por lo anteriormente mencionado, sin decir más, me exige el libro de reclamaciones, el cual procedo a entregarle, específicamente a la zona del podio del avp, pasajero se retira a exteriores, cabe recalcar que en ningún momento se le negó la recarga, por el contrario, al momento de ayudarlo a realizar la recarga en las tvm's pasajero usa otro billete de 50 soles.

Es todo por informar

Se infomo a S.E Lidia Colan.

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

20. Al respecto, de la revisión del mencionado informe se verifica que el personal de la boletería de la estación Los Jardines consignó que el usuario solicitó que se le "sencillara" un billete de S/ 50,00 soles mas no una recarga en su tarjeta. Asimismo, se advierte que, cuando el usuario quiso realizar una recarga de S/ 0,50 céntimos con el referido billete, se le indicó que éste no cumplía con las medidas de seguridad establecidas; por tanto no se procedió a realizar la recarga solicitada.



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 Nº 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00226-2024-TSC-OSITRAN

21. Asimismo, en el expediente también obra el documento denominado "Informe de Cámaras", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Los Jardines, consignando la siguiente información:

Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación Los Jardines

INFORME DE CÁMARAS:

COD SIO:

REC: 058141

FECHA: 06/11/2022

DETALLE:

ELJ_B3

12.04 Pasajera se acerca y coloca billete de 50 en tolva, AE recepciona

12.05 pasajero señala tvm y dialoga con AE. AE coloca billete en tolva

12.06 AE2 sale boletería y dialoga con pasajero

12.06 pasajero guarda billete, AE y pasajero dialogan. Se acercan a tvm

ELJ_B3

12.08 AE3 entrega libro a pasajero cerca de tvm, pasajero le da billete a AE2

12.08 AE23 realiza recarga con billete de pasajero en tvm, la recarga es efectuada

12.09 AE2 recoge vuelto y voucher de tolva, se lo entrega a pasajero, pasajero continúa llenado libro

12.13 pasajero termina de llenar libro y se retira haciendo uso de servicio

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

22. Conforme se puede apreciar del documento citado, se describe que el usuario se acercó a la ventanilla y sostiene un diálogo con el agente, luego de lo cual procede a retirarse. Inmediatamente después sale un personal de la boletería y sostienen una conversación, siendo que, luego de ello, personal de la estación le entrega el Libro de Reclamaciones al usuario, quien se encuentra cerca de la máquina de recarga. Posteriormente, luego de terminar el llenado del Libro de Reclamaciones, se lo entrega a personal de TREN URBANO y se retira dirigiéndose a tomar el tren.
23. Adicionalmente, obra en el expediente dos videos captados por las cámaras de la estación Los Jardines, a través de los cuales se observa al usuario en la boletería, en el momento en que ocurrieron los hechos materia de reclamo.
24. En el primer video se visualiza que el usuario interactuó verbal y gestualmente con el personal de boletería. Posteriormente, un supervisor de la estación Los Jardines se acerca al usuario y lo acompaña a la máquina de recarga.
25. En el segundo video se muestra la entrega del Libro de Reclamaciones por parte del personal al usuario, quien procede a llenarlo. Una vez culminado, se lo entrega al personal que se encontraba a su lado; y finalmente el usuario se dirige a tomar el tren haciendo uso del servicio.
26. 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.



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° 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN

27. Consecuentemente, de los referidos medios probatorios no se acredita que el agente de la boletería de la estación Los Jardines haya brindado un trato inadecuado al momento que el usuario se acercó a la boletería.
28. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁶ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
29. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que el usuario haya presentado algún medio probatorio que acredite que efectivamente recibió un trato inadecuado por parte del personal de la entidad prestadora, conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
30. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-JAR-005-000128-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse acreditado un trato inadecuado por parte del personal de la boletería de la estación Los Jardines.

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

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

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)

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".

⁷ **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 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 N° 161-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00226-2024-TSC-OSITRAN

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
OSITRAN

NT: 2024072610

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 autenticidad 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