



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° 174-2023-TSC-OS
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCHEZ
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024
10:32:46 -0500

EXPEDIENTE N° : 174-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 30 de octubre de 2024

SUMILLA: *Habiéndose acreditado la prestación de un servicio carente de calidad, en la operación de recarga de saldo materia del reclamo, corresponde declarar fundado el recurso de apelación y, consecuentemente, revocar el acto administrativo recurrido.*

Asimismo, en tanto existe una inconsistencia respecto del monto entregado por la usuaria en la boletería (es decir, inconsistencia entre el "importe entregado" de S/ 5,00 que aparece en el ticket y el monto de S/ 50,00 que ambas partes han reconocido expresamente en el expediente como monto entregado en la boletería), corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y de la Gerencia de Atención al Usuario, los hechos mencionados, para que actúen conforme a sus competencias.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 5 de septiembre de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- A las 06:57 horas del mismo día, entregó un billete de S/ 50,00 al personal de la boletería de la estación Angamos, para realizar una recarga de S/ 35,00 en su tarjeta; recibiendo un cambio de S/ 15,00, como resultado de dicha operación.
 - ii.- Antes de realizar la recarga, su tarjeta tenía un saldo de S/ 3,40; no obstante, al revisar su saldo luego de la operación de recarga, se percató que había aumentado a S/ 8,40, lo que demostraría que existió un error en la operación por parte del personal de boletería, quién recargó únicamente S/ 5,00.



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° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- En atención a ello, solicitó que la Entidad Prestadora le devuelva la suma de S/ 30,00.
2. Mediante Carta R-CAT-064798-2023-SAC, notificada el 18 de septiembre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
- i.- Se procedió a realizar las investigaciones correspondientes de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad, constatando que, al finalizar la operación de recarga en la boletería, la usuaria procedió a retirarse sin mostrar disconformidad.
- ii.- Añadió que recomienda a los usuarios que antes de retirarse de la ventanilla de la boletería, verifiquen que la transacción fue realizada de manera correcta.
3. Con fecha 25 de septiembre de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando lo siguiente:
- i.- Entregó al personal de la boletería de la estación Angamos un billete de S/ 50,00; sin embargo, en su *ticket* se consigna como importe entregado solo S/ 5,00.
- ii.- Si bien no revisó el *ticket* antes de retirarse de la ventanilla, la operación incorrecta de recarga de parte del personal de la boletería debe ser evaluado a partir de las grabaciones de las cámaras de seguridad.
- iii.- En virtud de ello, solicitó la revisión de las cámaras de seguridad, a fin de poder verificar los hechos señalados en su reclamo.
4. El 13 de octubre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC.
5. El 26 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. Mediante Oficio N° 00558-2024-STO-OSITRÁN, del 27 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica requirió a la Entidad Prestadora los videos captados por las cámaras de seguridad de la estación Angamos el día 5 de septiembre de 2023 y el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 9.014.958. Dicho requerimiento fue atendido a través de la Carta LIN-E2024-3903, de fecha 1 de octubre de 2024.
7. El 2 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC, y agregando que corresponde a la usuaria acreditar lo alegado en su reclamo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. 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-064798-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora.
- 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



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° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

9. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que el personal de la boletería de la estación Angamos habría recargado S/ 5,00 en lugar de los S/ 35,00 solicitados, luego de haber entregado un billete de S/ 50,00 y haber recibido el vuelto de S/ 15,00, lo que constituye un supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del 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-OSITRAN (en adelante, el 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-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); de manera que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
10. 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 interponer recurso de apelación, es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-064798-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 18 de septiembre de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de octubre 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

(...)

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, 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

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

iii.- La usuaria apeló con fecha 25 de septiembre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

12. Por otro lado, conforme 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, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
13. 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: Obligaciones respecto del cobro de la tarifa

14. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión⁷:
 - La Entidad Prestadora tiene el derecho a explotar la concesión, siendo este el mecanismo para recuperar su inversión⁸.
 - La venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios⁹.
15. De otro lado, en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, se establece que:
 - 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 respectivo contrato¹⁰.

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 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.).

⁸ 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 (...)."

⁹ Contrato de Concesión

"Sección VIII: Explotación de la 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]

¹⁰ 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:
(...)*



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° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

- Corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao¹¹.
- Los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes¹².

16. Tal como puede apreciarse, de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público.

Sobre los hechos materia de reclamo

17. Conforme se aprecia de lo señalado en los antecedentes de la presente Resolución, podemos indicar lo siguiente:
- La usuaria afirmó que habría entregado un billete de S/ 50,00 al personal de boletería de la estación Angamos, para realizar una recarga de S/ 35,00 en su tarjeta, recibiendo posteriormente un vuelto de S/ 15,00.
 - La Entidad Prestadora reconoció en su Informe de Cámaras que su personal habría recibido los S/ 50,00 que indicó la usuaria¹³ (sin negar o contradecir además que esta haya recibido el vuelto mencionado).

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 OSITRÁN.
(...)"

"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 OSITRÁN."

11 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 N° 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]

12 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 OSITRÁN."

- 13 Según el "Informe de Cámaras", la Entidad Prestadora reconoció que su personal de boletería recibió de la usuaria un billete de S/ 50,00, tal como se aprecia a continuación

"INFORME DE CAMARAS:

(...)"

FECHA: 05/09/2023

DETALLE:

(...)"

06.57 Pasajera coloca tarjeta y billete de S/50.00. (Posición de cámara no permite visualizar parte de tolva de boletería).

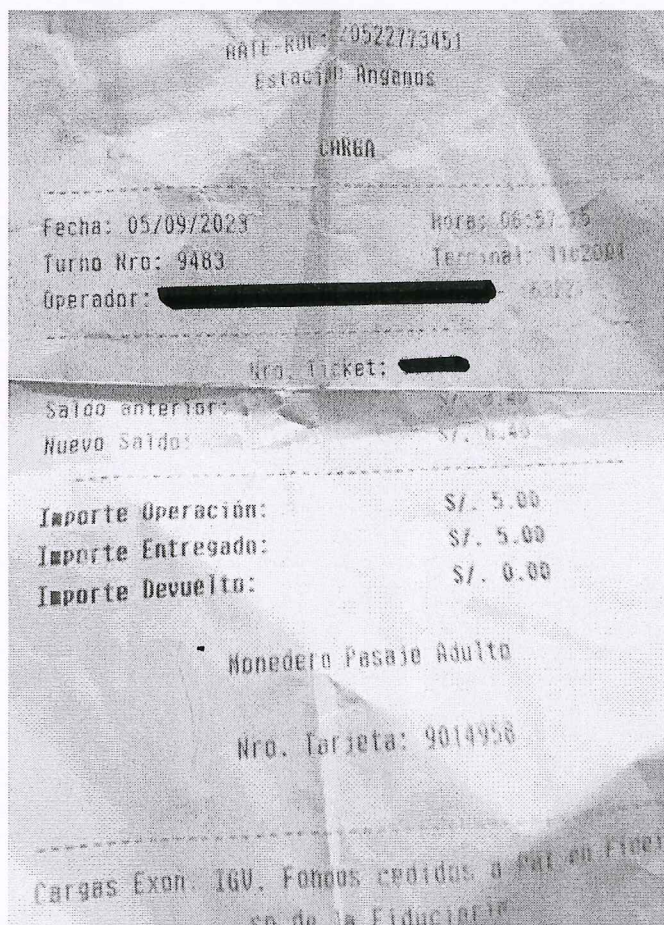
06.57 AE1 recepciona.

(...)"

[El subrayado y resaltado son nuestros]

- Al respecto, debe tomarse en cuenta que, conforme a lo establecido en el inciso 233.1 del artículo 233 del TUO de la LPAG *“Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas en la contestación, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas”*.
 - En ese sentido, en virtud de lo expuesto, podemos afirmar que las alegaciones de la usuaria (la entrega de los S/ 50,00, la solicitud de la usuaria de que se recargue en su tarjeta S/ 35,00 y la recepción del vuelto de S/ 15,00), no constituyen puntos controvertidos, pues al no haber sido específicamente negadas en la contestación, deben ser aceptadas como ciertas. Por lo tanto, el análisis del TSC se centrará en verificar si se brindó a la usuaria un servicio de recarga en condiciones de calidad.
18. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que, con el fin de acreditar la carencia de calidad en la prestación del servicio de recarga de saldo, la usuaria presentó el ticket N° 59890, correspondiente a la transacción objeto de reclamo. En dicho documento, se consigna que el 5 de septiembre de 2023 a las 06:57:15 horas (hora en la que el personal de boletería realizó la operación de recarga), el importe recibido fue de S/ 5,00, efectuándose la recarga por dicho monto, sin saldo que devolver, tal como se puede apreciar a continuación:

IMAGEN 1: Ticket N° [REDACTED] transacción realizada en la estación Angamos el 05.09.2023



RATE-RUC: 20522773451
 Estación Angamos
 CARGA
 Fecha: 05/09/2023 Horas: 06:57:15
 Turno Nro: 9483 Terminal: 1162001
 Operador: [REDACTED]
 Nro. Ticket: [REDACTED]
 Saldo anterior: S/ 0.00
 Nuevo Saldo: S/ 5.00
 Importe Operación: S/ 5.00
 Importe Entregado: S/ 5.00
 Importe Devuelto: S/ 0.00
 Monedero Pasaje Adulto
 Nro. Tarjeta: 9014958
 Cargas Exon. 160. Fondos cedidos a Pat. en Fidei.

*Fuente: información extraída del expediente administrativo.

19. Cabe señalar que esta información se encuentra corroborada con el documento denominado “Reporte de Transacciones por Tarjeta”, que obra en el expediente, pues en dicho documento se



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° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

consigna que el 5 de septiembre de 2023 a las 06:57:15 se efectuó una carga de saldo de S/ 5,00 en la tarjeta de la usuaria (N° [REDACTED]), tal como se muestra a continuación:

IMAGEN 2: Reporte de Transacciones de la Tarjeta N° [REDACTED]

linea

Metro de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 30-09-2014 00:00

Fecha Hasta: 30-09-2024 23:59

Número de Serie Externo:

Número de Serie Interno:

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 30-09-2024 13:03:48

N° Registros: 1401

Página 45 de 49

Número de Serie Externo		Número de Serie Interno		Estado de la Tarjeta		Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído		Último Saldo Calculado
				Emite		Monedero	Adulto	0	4,40		6,40
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monro	Saldo	Terminal	Estación		
02-09-2023 06:24:43	257	Uso	Monedero	Adulto	10,90	1,50	9,40	0101001	V. El Salvador		
02-09-2023 10:31:38	258	Uso	Monedero	Adulto	9,40	1,50	7,90	1101003	Angamos		
04-09-2023 06:28:29	259	Uso	Monedero	Adulto	7,90	1,50	6,40	0101001	V. El Salvador		
04-09-2023 17:29:02	260	Uso	Monedero	Adulto	6,40	1,50	4,90	1101003	Angamos		
05-09-2023 06:27:41	261	Uso	Monedero	Adulto	4,90	1,50	3,40	0101001	V. El Salvador		
05-09-2023 06:57:15	262	Carga	Monedero	Adulto	3,40	5,00	8,40	1102001	Angamos		
05-09-2023 17:36:37	263	Uso	Monedero	Adulto	8,40	1,50	6,90	1101001	Angamos		
06-09-2023 06:37:21	264	Uso	Monedero	Adulto	6,90	1,50	5,40	0101001	V. El Salvador		
06-09-2023 17:29:27	265	Uso	Monedero	Adulto	5,40	1,50	3,90	1101001	Angamos		
06-09-2023 18:05:45	266	Carga	Monedero	Adulto	3,90	10,00	13,90	0102002	V. El Salvador		
07-09-2023 06:28:47	267	Uso	Monedero	Adulto	13,90	1,50	12,40	0101001	V. El Salvador		
07-09-2023 17:31:03	268	Uso	Monedero	Adulto	12,40	1,50	10,90	1101004	Angamos		
07-09-2023 17:31:09	269	Uso	Monedero	Adulto	10,90	1,50	9,40	1101004	Angamos		
08-09-2023 06:28:55	270	Uso	Monedero	Adulto	9,40	1,50	7,90	0101007	V. El Salvador		

*Fuente: Información extraída de la documentación que obra en el presente expediente.

20. En ese contexto, queda acreditado lo afirmado por la usuaria; esto es, que el personal de boletería realizó una recarga en su tarjeta de S/ 5,00, en lugar de los S/ 35,00 solicitados.
21. Siendo ello así, y considerando que se encuentra acreditado que la usuaria entregó un billete de S/ 50,00 y recibió un vuelto de S/ 15,00 (hecho que no ha sido negado, ni contradicho por la Entidad Prestadora), debe precisarse que, en el presente caso, la Entidad Prestadora se encontraba en mejor posición que la usuaria para presentar los medios probatorios que permitieran determinar cómo ocurrieron los hechos materia de reclamo, pues es el responsable de la operación del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima y de la prestación de los servicios brindados en dicha infraestructura, encontrándose facultada para desplegar los mecanismos que resulten necesarios a efecto de cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato de Concesión y en las leyes aplicables¹⁴.
22. En atención a lo expuesto, y habiéndose acreditado que se recargó únicamente S/ 5,00 en la tarjeta de la usuaria, pese a que esta entregó un billete de S/ 50,00 al personal de boletería y recibió un vuelto de S/ 15,00, corresponde ordenar a la Entidad Prestadora, en calidad de medida correctiva¹⁵,

¹⁴ Adicionalmente, cabe señalar que en una relación contractual debe procurarse que los riesgos sean asignados de manera eficiente, teniendo como regla general que estos sean asumidos por aquella parte que se encuentra en mejor capacidad de asumirlos o minimizar sus efectos. Así pues, en el presente caso se constata que la Entidad Prestadora se encontraba en mejor condición de aportar material probatorio sobre la operación de recarga de S/ 35,00 en la tarjeta de la usuaria, pues dicha Entidad Prestadora ostenta la potestad exclusiva del control y manejo de la actividad en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.

¹⁵ Al respecto, en el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, concordado con el numeral 3 del artículo 9, se establece la facultad del TSC de dictar medidas correctivas:

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa
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.
(...)"



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° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

que reembolse a la usuaria los S/ 30,00 que no fueron recargados en su tarjeta, para lo cual deberá contactar a la usuaria y coordinar las acciones necesarias para cumplir con esta disposición.

23. Por tanto, en virtud de lo expuesto, corresponde declarar fundado el recurso de apelación y, en consecuencia, revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC.

Sobre la inconsistencia relacionada con al monto entregado

24. Al respecto, debemos recordar que el ticket N° [REDACTED], correspondiente a la operación de recarga solicitada por la usuaria, consigna como "monto entregado" (en calidad de pago por la operación de recarga), ascendente a S/ 5,00, en lugar de los S/ 50,00 reconocidos por ambas partes (tanto por la usuaria en su escrito de reclamo, como por la Entidad Prestadora en su "Informe de cámaras").
25. En ese contexto, en vista que existe una inconsistencia respecto del monto entregado por la usuaria en la boletería (es decir, inconsistencia entre el "importe entregado" de S/ 5,00 que aparece en el ticket y el monto de S/ 50,00 que ambas partes han reconocido en el expediente como monto entregado en la boletería), corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización¹⁶ y de la Gerencia de Atención al Usuario¹⁷, los hechos mencionados, para que actúen conforme a sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹⁸;

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. Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente".

"Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia

Son deberes y atribuciones de los órganos resolutores de primera instancia:

(...)

3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso".

[El subrayado es nuestro]

16 Reglamento General de Supervisión de OSITRÁN

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes), establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras."

17 Reglamento de Usuarios

"Artículo 3.- Definiciones

Gerencia de Atención al Usuario.- Órgano de línea del OSITRAN responsable ...de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad..."

18 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.



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° 174-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 000423-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR FUNDADO el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED], y, en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-064798-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A., en calidad de medida correctiva que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con reembolsar a la señora [REDACTED] la suma de S/ 30,00, para lo cual deberá comunicarse con la usuaria y coordinar las acciones necesarias para cumplir con esta disposición.

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

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

QUINTO.- REMITIR copia del expediente N° 174-2023-TSC-OSITRÁN a la Gerencia de Atención al Usuario y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, para su conocimiento y fines pertinentes.

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 Tamara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024137711

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>

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."