



- i.- De la revisión de las cámaras de seguridad, se verificó que la usuaria solicitó la recarga de S/ 20,00, entregando un billete de S/ 100,00 al personal de boletería, indicando que el cambio sea entregado únicamente en monedas; sin embargo, el personal de boletería le informó que el cambio se entregaría en billetes y monedas, lo cual fue rechazado por la usuaria. En ese sentido, se concluye que el proceder del personal fue correcto, actuando de acuerdo con los procedimientos establecidos y normas de uso.
 - ii.- El personal de la estación está capacitado para administrar el fondo de sencillo destinado a atender recargas y la venta de tarjetas, lo cual les permite contar con el cambio necesario durante su jornada laboral. En caso de recibir una solicitud de recarga con billetes de alta denominación, se procede a realizar la transacción correspondiente, y si, en ese momento, no disponen de suficiente cambio, informan al área correspondiente para su reposición inmediata.
3. El 13 de noviembre de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-005-000140-2023-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- No pudo realizar la recarga de su tarjeta en las máquinas de autoservicio de la estación con un billete de S/ 100,00, debido a que dichas máquinas no aceptan billetes con esa denominación.
 - ii.- No había personal atendiendo en la boletería que pudiera realizar la recarga. En tal sentido, es incorrecto lo afirmado por la Entidad Prestadora donde indica que dicho personal le ofreció billetes y monedas como vuelto.
 - iii.- Solicitó apoyo para realizar su recarga al agente de estación que se encontraba en los torniquetes; sin embargo, este le indicó que no contaban con sencillo y que solicite apoyo a otros usuarios.
 - iv.- Al no poder realizar su recarga tuvo que salir a comprar fuera de la estación, para contar con sencillo y poder realizar su recarga, lo que le produjo demoras en sus actividades.
4. El 29 de noviembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LR-SJU-005-000140-2023-SAC y en el propio expediente administrativo.
5. El 17 de octubre de 2024 se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 21 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó sus alegatos finales, reiterando lo manifestado a lo largo del 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-SJU-005-000140-2023-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.



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° 200-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00418-2024-TSC-OSITRÁN

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8. La materia del presente procedimiento está relacionada a los problemas que habría tenido la usuaria al no poder realizar su recarga por diversas causas (falta de personal y de sencillo en las boleterías, así como la no aceptación de billetes de S/100,00 en las máquinas de autoservicio); supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO², aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (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 OSITRÁN³, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

² 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".

³ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

⁴ 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".

⁵ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

(...)

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."

⁶ 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".



- i.- La Carta LR-SJU-005-000140-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 13 de noviembre de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de diciembre de 2023.
 - iii.- La usuaria interpuso recurso impugnativo el 13 de noviembre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁷.
 12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre el marco jurídico aplicable

13. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión⁸:
 - La Entidad Prestadora tiene el derecho a explotar la concesión, siendo este el mecanismo para recuperar su inversión⁹.
 - 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 usuarios¹⁰.
14. 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:

⁷ **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”.

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

⁹ **Contrato de Concesión**

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 (...).”

¹⁰ **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]



- 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 contrato¹¹.
 - Corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao¹².
 - 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 vigentes¹³.
15. 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

16. De la revisión del expediente, se aprecia un video de la cámara de seguridad de la Estación San Juan del día de los hechos, entre las 06:13 horas hasta las 06:21 horas, verificándose lo siguiente:
- La usuaria se dirige a la boletería de la estación y al no encontrar personal disponible, se dirige hacia las máquinas de autoservicio de la estación.
 - La usuaria se dirige hacia el agente de estación que se encontraba en los torniquetes, visualizándose una interacción. Posteriormente, dicho agente solicita la presencia de otro agente, quien se acerca para dialogar con la usuaria.
 - Se entrega a la usuaria el libro de reclamaciones. Luego de ello, esta se retira sin utilizar el servicio.

11 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.”

12 Reglamento de Usuarios

“Artículo 37.- Pago de la Tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley 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]

13 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.



17. Del análisis del video de la cámara de seguridad, se constata que la usuaria se dirigió a la boletería de la Estación San Juan dentro del horario de atención del servicio¹⁴ con la finalidad de realizar una recarga de su tarjeta; sin embargo, no encontró personal disponible, debiendo dirigirse a las máquinas de autoservicio, donde tampoco pudo realizar su recarga dado que dichas máquinas no aceptan billetes con una denominación de S/100,00¹⁵. Debido a ello, la usuaria se vio imposibilitada de realizar su recarga y, consecuentemente, de poder utilizar el servicio.
18. Cabe señalar que el Contrato de Concesión establece que corresponde a la Entidad Prestadora, de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar el servicio de transporte ferroviario de manera segura, puntual y confiable¹⁶.
19. En tal sentido, es responsabilidad de la Entidad Prestadora contar con un servicio de venta de boletos y recarga de saldo de tarjetas a efectos de que los usuarios puedan hacer uso efectivo del servicio de transporte y no se vean impedidos de acceder a él, al constituir este un servicio público que la Entidad Prestadora se ha obligado a prestar.
20. Cabe recordar que uno de los derechos del usuario, reconocido en el Reglamento de Usuarios, es el derecho a ser tratado por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia, así como que se le garantice condiciones de atención¹⁷; lo que en el presente caso no ha ocurrido, al no haberse verificado la presencia de personal en la boletería que pudiera atender la solicitud de recarga de la usuaria, por lo que se constata que en el presente caso no se brindó un servicio de calidad.
21. Por las consideraciones expuestas, encontrándose acreditado que la Entidad Prestadora brindó un servicio carente de calidad a la usuaria, corresponde declarar fundado el recurso de apelación y, consecuentemente, revocar la decisión contenida en la Carta LR-SJU-005-000140-2023-SAC.
22. Finalmente, teniendo en consideración que la Entidad Prestadora no habría cumplido con la obligación de que el servicio de recarga se realice conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión, lo que constituiría una infracción relativa a las obligaciones de la Entidad Prestadora frente a los usuarios¹⁸, corresponde que se informe de dichos hechos a la

¹⁴ De acuerdo a lo indicado en la Guía de Pasajeros de la Línea del Metro de Lima, el horario de atención es de: lunes a sábado: 5:00 – 22:00 horas y Domingos y feriados: 5:30- 22:00 horas.

¹⁵ Ver nota a pie de página 1

¹⁶ **Contrato de Concesión**

"OBJETO

2.7 (...) corresponde al CONCESIONARIO de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar los servicios y mantener la infraestructura del sistema, (...) así como también brindar el servicio de transporte ferroviario (que comprende todo lo necesario para el movimiento de pasajeros y las operaciones relacionadas al Material Rodante), de acuerdo con las disposiciones del presente Contrato.

CARACTERES

2.12 La obligación principal del CONCESIONARIO es la prestación del Servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros, Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao".

¹⁷ **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:

(...)

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.

¹⁸ **Reglamento de Incentivos, Infracciones y sanciones del OSITRÁN**



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° 200-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00418-2024-TSC-OSITRÁN

Gerencia de Atención al Usuario¹⁹ y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización²⁰ para que actúe en el ejercicio de sus atribuciones.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN²¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR FUNDADO el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] y, en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta LR-SJU-005-000140-2023-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

CUARTO.- REMITIR copia del expediente N° 200-2023-TSC-OSITRÁN a la Gerencia de Atención al Usuario y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, para su conocimiento y fines pertinentes.

INFRACCIONES RELATIVAS A LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Artículo 54.- Incumplimiento de las obligaciones de accesibilidad, prestación del servicio y no discriminación La Entidad Prestadora incurrirá en infracción grave cuando:
(...)

54.2 No brinde un servicio a los Usuarios de acuerdo a las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los Contratos de Concesión, lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Usuarios aprobado por el OSITRAN.
(...)

¹⁹ **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..."

²⁰ **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."

²¹ **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".



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 200-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00418-2024-TSC-OSITRÁN

QUINTO.- 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 Arequipeno Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024137573

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>