





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° 211-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00383-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta R-CAT-066091-2023-SAC, notificada el 14 de noviembre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, señalando que al revisar los videos de la cámara de seguridad del día 21 de octubre de 2023, no se visualizó a un pasajero con la vestimenta indicada por el usuario en su reclamo.
3. Con fecha 30 de noviembre de 2023, el usuario interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-066091-2023-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora, solicitando que se verifique correctamente los movimientos de uso de su tarjeta durante el periodo comprendido entre el 21 de octubre y el 24 de octubre de 2023.
4. El 21 de diciembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo<sup>1</sup>, reiterando lo señalado en su Carta R-CAT-066091-2023-SAC.
5. El 11 de setiembre 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-066091-2023-SAC emitida por el 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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario referido a la disminución injustificada en el saldo de su tarjeta, razón por la cual requiere la devolución de dicho saldo; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>2</sup> (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 del OSITRÁN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de

<sup>1</sup> Al respecto debemos indicar que la elevación del escrito en cuestión como apelación obedeció a que el usuario no adjuntó nueva prueba a su recurso de reconsideración, motivo por el cual correspondía reconducir el mencionado recurso impugnativo como una apelación, en aplicación del principio de informalismo, establecido en el numeral 1.6 del inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS: "Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público."

<sup>2</sup> 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".

<sup>3</sup> 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 (...)"



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 la Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 211-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00383-2024-TSC-OSITRÁN

- OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, 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 URBANO<sup>5</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>6</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para interponer el recurso de apelación 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-066091-2023-SAC fue notificada al usuario el 14 de noviembre 2023.
    - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de diciembre de 2023.
    - iii.- El usuario interpuso recurso de apelación con fecha 30 de noviembre de 2023, 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, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>7</sup>.
  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

#### Del marco jurídico aplicable

#### <sup>4</sup> 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".*

#### <sup>5</sup> 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."*

#### <sup>6</sup> 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".*

#### <sup>7</sup> 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° 211-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00383-2024-TSC-OSITRAN

12. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables<sup>8</sup>.
13. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión<sup>9</sup>.

### **Sobre los hechos materia de reclamo**

14. En el presente caso el usuario manifestó que el día 21 de octubre de 2023 aproximadamente a las 12:30 horas, se acercó al área de boletería de la estación San Carlos, para realizar una recarga de S/ 15,00, verificando en el *ticket* que el saldo de su tarjeta ascendía a S/ 23,50.
15. Agregó que utilizó su tarjeta en tres ocasiones; no obstante, al término de la tercera operación, únicamente le quedaba un saldo de S/ 0,50, motivo por el cual volvió a realizar una recarga de S/ 15,00. Por lo tanto, solicita la devolución del saldo que se habría descontado injustificadamente, el cual ascendería a S/ 18,50 aproximadamente.
16. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, al revisar los videos de las cámaras de seguridad del día 21 de octubre, no identificó a un pasajero realizando una recarga en el área de boletería, con las características (vestimenta) mencionadas en el reclamo.

#### <sup>8</sup> **Contrato de 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, 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.

(...)

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

[El subrayado es nuestro]

#### <sup>9</sup> **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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

##### **Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadora**

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 legal vigente y 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° 211-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00383-2024-TSC-OSITRAN

- 17. Al respecto, obra en el expediente imágenes captadas por la cámara de seguridad, correspondientes al día 21 de octubre del 2023, en las que se observa a diversos usuarios realizando transacciones. No obstante, en dichas imágenes no se aprecia a persona alguna con la vestimenta indicada por el usuario, detalle que hubiera permitido identificar su presencia en la estación el citado día.
18. De otro lado, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"10, vinculado a la tarjeta materia de reclamo, el cual contiene el registro de los siguientes movimientos:

IMAGEN 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]



Fecha Desde: 31-10-2013 00:00 Número de Serie Externo: [REDACTED] Título: Todos Generado: 31-10-2023 11:21:24
Fecha Hasta: 31-10-2023 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos N° Registros: 79

Table with 10 columns: Número de Serie Externo, Número de Serie Interno, Estado de la Tarjeta, Título, Perfil, Documento, Último Saldo Leído, Último Saldo Calculado, Fecha, Número Transacción de Tarjeta, Tipo de Transacción, Título, Perfil, Saldo Anterior, Monto, Saldo, Terminal, Estación. Includes a list of transactions from 18-10-2023 to 25-10-2023.

Fuente: información extraída del expediente.

10 Cabe precisar que, el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por la Entidad Prestadora que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constanding, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso).



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° 211-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00383-2024-TSC-OSITRÁN

19. Del citado reporte, se aprecia lo siguiente:

- i.- El día 20 de octubre de 2023, el usuario utilizó dos veces el servicio de transporte, siendo que, posteriormente a ello, volvió a utilizar nuevamente la tarjeta el 23 de octubre de 2023.
  - ii.- Como puede observarse, el día 21 de octubre de 2023 el usuario no realizó transacción alguna, lo que contradice lo alegado por este en su reclamo.
20. Adicionalmente, debe precisarse que el usuario no presentó el *ticket* de la supuesta recarga realizada el 21 de octubre de 2023. En este contexto, es importante señalar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo cual no ocurrió en el presente caso.
21. Consecuentemente, no encontrándose acreditado que la Entidad Prestadora haya realizado una disminución indebida en el saldo de la tarjeta del usuario, corresponde declarar infundado el recurso de apelación y, consecuentemente, confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-066091-2023-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 del OSITRÁN<sup>12</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO** el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-066091-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A..

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

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

**CUARTO.- 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](http://www.gob.pe/ositran)).

<sup>11</sup> 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".*

<sup>12</sup> 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".*

*"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](http://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° 211-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00383-2024-TSC-OSITRÁN

**Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.**

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

NT: 2024121466

*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>*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)