



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° 139-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00131-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 12/04/2024
10:37:38 -0500

EXPEDIENTE : 139-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : ABEL JEFFERSON SOTO SANCHEZ
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-057032-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00131-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de abril de 2024

SUMILLA: *En la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio, corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ABEL JEFFERSON SOTO SANCHEZ (en adelante, el señor SOTO) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-057032-2022-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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 23 de setiembre de 2022, el señor SOTO interpuso un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que aproximadamente a las 18:15 horas del 23 de setiembre de 2022, intentó utilizar su tarjeta en el torniquete de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima; no obstante, en dicho torniquete verificó el mensaje de "tarjeta bloqueada", razón por la cual solicitó la reactivación de la tarjeta con el saldo correspondiente.
2. Mediante Carta R-CAT-057032-2022-SAC, notificada el 17 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor SOTO, argumentando lo siguiente:
 - i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se encuentra ubicado un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los clientes al hacer uso del sistema, siendo una de ellas "la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".
 - ii. En la Línea 1 se promueve que los clientes se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, razón por la cual se cuenta en la página web con una Guía de Clientes que señala lo siguiente:



“No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes”

- iii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente a los hechos expuestos en el reclamo a través del “Reporte de Movimientos de la tarjeta N° 11.364.410”, constatando que el usuario venía haciendo uso de ésta de manera irregular, al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Villa María, motivo por el cual se procedió con su bloqueo. Añadió que la tarjeta N° 11.364.410 no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor SOTO.
 - iv. No obstante, de manera excepcional y por única vez el señor SOTO puede apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando la tarjeta bloqueada, una tarjeta operativa y su DNI vigente, a fin de proceder con el traslado de su saldo de dicha tarjeta.
 - v. Advirtió al usuario que, si en futuras oportunidades llegaban a detectar que viene utilizando indebidamente su tarjeta, no se procedería con la transferencia del saldo.
3. Con fecha 24 de octubre de 2022, el señor SOTO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-057032-2022-SAC, señalando lo siguiente:
- i. Desconocía que permitir el ingreso a varias personas el mismo día fuera considerado un uso irregular de la tarjeta, motivo por cual solicitó la reactivación de su tarjeta.
 - ii. No cuenta con la tarjeta bloqueada debido a que el 21 de octubre de 2022 sufrió el robo de sus pertenencias, entre ellos, dicha tarjeta. En tal sentido, solicitó que se le permita tramitar la devolución del saldo a su nueva tarjeta sin presentar la tarjeta bloqueada.
4. El 14 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-057032-2022-SAC.
5. El 21 de marzo de 2024, se realizó la respectiva 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-057032-2022-SAC, emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor SOTO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre la cuestionamiento del señor SOTO al bloqueo de su tarjeta efectuado por TREN URBANO por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO



literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado 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-057032-2022-SAC fue notificada al señor SOTO el 17 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el señor SOTO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de noviembre de 2022.
 - iii.- El señor SOTO apeló con fecha 24 de octubre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste 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)⁶.

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por TREN URBANO FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de Reclamos del 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 apelación³ 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 del 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".

⁶ **TUO de la LPAG**



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

Sobre la normativa aplicable

12. TREN URBANO es la Entidad Prestadora 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, conforme se establece en el artículo 8.1 del referido contrato, lo que se muestra 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 (os 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]

13. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario. -

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

“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”.



(...)

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 toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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]

14. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento establece los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los derechos del Usuario. -

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

(...)

l) Al libre uso de la ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente. Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.*
 - Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.*
 - Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.*
 - Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.*
 - Decisión de una autoridad competente.*
 - Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.*
 - Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.*
- (...)."*

"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 o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y



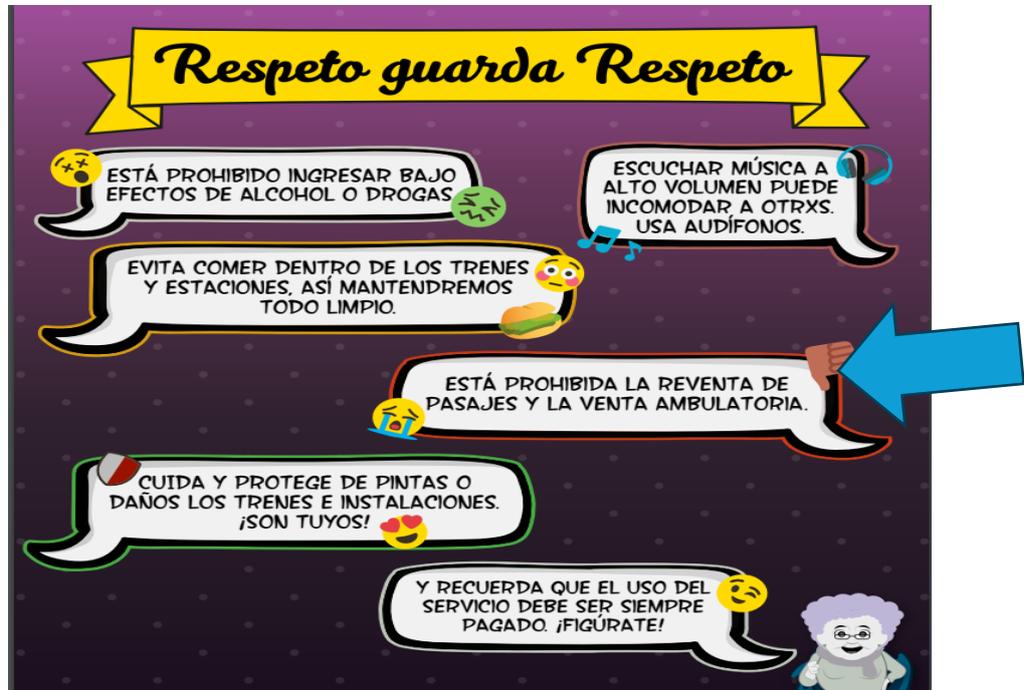
debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento. (...)

[El subrayado es nuestro]

15. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen 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, precisando que los usuarios tienen 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.
16. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de TREN URBANO garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario

17. En el presente caso, el señor SOTO cuestionó que TREN URBANO bloqueara su tarjeta N° 11.364.410 manifestando que, si bien facilitó a otros pasajeros transportarse en la Línea 1 del Metro de Lima, desconocía que ello estuviera prohibido, razón por la cual solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
18. Por su parte, TREN URBANO señaló que el usuario utilizó irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Villa María, conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que de manera excepcional el señor SOTO podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando la tarjeta bloqueada, una tarjeta operativa y su DNI vigente, a fin de proceder con el traslado de su saldo a dicha tarjeta.
19. Cabe precisar que el señor SOTO, en su recurso de apelación, manifestó que el 21 de octubre de 2022 sufrió el robo de sus pertenencias, entre ellos, la tarjeta bloqueada, motivo por el cual solicitó que se le permita tramitar la devolución del saldo a su nueva tarjeta sin presentar dicha tarjeta bloqueada.
20. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que TREN URBANO tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
21. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información sobre la prohibición de venta ambulatoria y reventa de pasajes

Fuente: Información extraída de la Guía de Pasajeros publicado en la página web de Línea 1: <https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-03-02-2017.pdf>

IMAGEN 2: Información sobre el bloqueo de la tarjeta en caso de incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1

Fuente: Información extraída de la Guía de Pasajeros publicado en la página web de Línea 1: <https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-03-02-2017.pdf>

22. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado “Guía de Clientes”⁷, al cual los usuarios tienen acceso a través de

⁷ Documento disponible en la página web de la Entidad Prestadora: <https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-03-02-2017.pdf>



la página web de TREN URBANO. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

- 23. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 11.364.410 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

IMAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° 11.364.410

Metro de Lima Reporte de Transacciones por Tarjeta											
Fecha Desde: 29-09-2012 00:00		Número de Serie Externo: 11364410		Título: Todos		Generado: 29-09-2022 10:05:4					
Fecha Hasta: 29-09-2022 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos		N° Registros: 109					
Página 3 de											
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta		Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído		Último Saldo Calculado		
11364410	2293880423	Bloqueada		Monedero	Adulto	70078948	27,50		29,00		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación		
30-08-2022 15:27:10	57	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	18,00	0401003	Villa María		
30-08-2022 15:27:16	58	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	0401003	Villa María		
30-08-2022 17:34:50	59	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1501002	Gamarra		
30-08-2022 17:34:54	60	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1501002	Gamarra		
30-08-2022 18:14:32	61	Carga	Monedero	Adulto	13,50	10,00	23,50	0403001	Villa María		
03-09-2022 06:29:04	62	Uso	Monedero	Adulto	23,50	1,50	22,00	0401003	Villa María		
03-09-2022 13:50:44	63	Uso	Monedero	Adulto	22,00	1,50	20,50	0901005	Ayacucho		
12-09-2022 17:41:18	64	Uso	Monedero	Adulto	20,50	1,50	19,00	0901006	Ayacucho		
13-09-2022 06:15:04	65	Uso	Monedero	Adulto	19,00	1,50	17,50	0401004	Villa María		
15-09-2022 06:22:20	66	Uso	Monedero	Adulto	17,50	1,50	16,00	0401006	Villa María		
16-09-2022 06:16:45	67	Uso	Monedero	Adulto	16,00	1,50	14,50	0401005	Villa María		
17-09-2022 06:19:52	68	Uso	Monedero	Adulto	14,50	1,50	13,00	0401006	Villa María		
17-09-2022 13:46:51	69	Uso	Monedero	Adulto	13,00	1,50	11,50	0901006	Ayacucho		
20-09-2022 06:21:37	70	Uso	Monedero	Adulto	11,50	1,50	10,00	0401003	Villa María		
20-09-2022 17:41:09	71	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	0901003	Ayacucho		
21-09-2022 06:21:37	72	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	0401005	Villa María		
21-09-2022 17:40:52	73	Uso	Monedero	Adulto	7,00	1,50	5,50	0901006	Ayacucho		
21-09-2022 17:40:56	74	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	0901006	Ayacucho		
22-09-2022 06:23:14	75	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	0401006	Villa María		
22-09-2022 17:36:17	76	Uso	Monedero	Adulto	2,50	1,50	1,00	0901005	Ayacucho		
23-09-2022 17:08:01	77	Carga	Monedero	Adulto	1,00	20,00	21,00	0402001	Villa María		
23-09-2022 17:19:22	78	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	19,50	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:19:37	79	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	18,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:36:40	80	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 17:37:25	81	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	0401003	Villa María		
23-09-2022 17:37:35	82	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 17:38:17	83	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:39:48	84	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 17:41:34	85	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:41:49	86	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:42:04	87	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:45:34	88	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 17:47:35	89	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:49:47	90	Carga	Monedero	Adulto	3,00	50,00	53,00	0402001	Villa María		
23-09-2022 17:54:12	91	Uso	Monedero	Adulto	53,00	1,50	51,50	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:57:10	92	Uso	Monedero	Adulto	51,50	1,50	50,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:57:24	93	Uso	Monedero	Adulto	50,00	1,50	48,50	0401001	Villa María		
23-09-2022 17:59:40	94	Uso	Monedero	Adulto	48,50	1,50	47,00	0401001	Villa María		
23-09-2022 18:01:00	95	Uso	Monedero	Adulto	47,00	1,50	45,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:03:28	96	Uso	Monedero	Adulto	45,50	1,50	44,00	0401006	Villa María		
23-09-2022 18:03:32	97	Uso	Monedero	Adulto	44,00	1,50	42,50	0401006	Villa María		
23-09-2022 18:04:20	98	Uso	Monedero	Adulto	42,50	1,50	41,00	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:10:41	99	Uso	Monedero	Adulto	41,00	1,50	39,50	0401001	Villa María		
23-09-2022 18:15:55	100	Uso	Monedero	Adulto	39,50	1,50	38,00	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:16:38	101	Uso	Monedero	Adulto	38,00	1,50	36,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:19:27	102	Uso	Monedero	Adulto	36,50	1,50	35,00	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:20:23	103	Uso	Monedero	Adulto	35,00	1,50	33,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:21:41	104	Uso	Monedero	Adulto	33,50	1,50	32,00	0401006	Villa María		
23-09-2022 18:22:57	105	Uso	Monedero	Adulto	32,00	1,50	30,50	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:27:51	106	Uso	Monedero	Adulto	30,50	1,50	29,00	0401003	Villa María		
23-09-2022 18:28:08	107	Uso	Monedero	Adulto	29,00	1,50	27,50	0401003	Villa María		

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

- 24. Como puede observarse, entre las 17:19:22 y 18:28:08 horas del día 23 de setiembre de 2022, la tarjeta N° 11.364.410 registró veintinueve (29) validaciones de ingreso continuo en la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



25. Asimismo, de la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° 11.364.410 del señor SOTO, fue utilizada para realizar veintinueve (29) ingresos al servicio de transporte en un lapso de una hora y nueve minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que más bien correspondería al ingreso de 29 usuarios al servicio de transporte.
26. En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta del señor SOTO resultó justificado, al haberse verificado que había sido utilizado para la reventa de pasajes, correspondiendo el bloqueo definitivo de la tarjeta, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema, tal como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.
27. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 11.364.410 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la carta R-CAT-057032-2022-SAC.
28. Sin perjuicio de lo señalado, en cuanto a la devolución de saldo con la exceptuación de la presentación de la tarjeta bloqueada (objeto de robo) solicitada por el señor SOTO, cabe precisar que, de la lectura de la carta R-CAT-057032-2022-SAC, se aprecia que TREN URBANO señaló que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta. En tal sentido, la Entidad Prestadora debe realizar la referida devolución considerando lo alegado por el usuario en el recurso de apelación.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-057032-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor ABEL JEFFERSON SOTO SANCHEZ, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor MARCO ANTONIO JACAY HUAMÁN y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

⁸ Reglamento de Reclamos del 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".*

⁹ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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 N° 139-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00131-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

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

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

NT: 2024044662

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>