OSITRAN
Firmado por: ZAMBRANO COPELLO Rosa Veronica FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/02/2023 10:01:18 -0500

RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO

N° 0011-2023-CD-OSITRAN

Lima, 22 de febrero de 2023

VISTOS:

La Carta LIN-E2023-00350, de fecha 1 de febrero de 2023, presentada por Tren Urbano de Lima S.A. y el Informe Conjunto N° 028-2023-IC-OSITRAN elaborado por la Gerencia de Atención al Usuario y la Gerencia de Asesoría Jurídica; y, el Proyecto de Resolución de Consejo Directivo correspondiente; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo (en adelante, Ley N° 26917) establece que la misión del Ositrán es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los Contratos de Concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios;

Que, mediante Ley N° 29754, se dispuso que el Ositrán es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao;

Que, el literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias establece que la función normativa comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, el ámbito de competencia del Ositrán se encuentra definido en el artículo 4 de la Ley N° 26917 y en el artículo 4 del Reglamento General del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias (en adelante, REGO); de conformidad con lo establecido en ambas disposiciones, el Ositrán ejerce competencia sobre las entidades prestadoras que explotan infraestructura nacional de transporte de uso público;

Que, de conformidad con el numeral 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y con el artículo 63 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en materia de protección al usuario de la infraestructura de transporte de uso público, el Ositrán se encuentra facultado para ejercer su función normativa, a través de la emisión de normas de carácter general u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras, de las actividades supervisadas o de los usuarios;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, se aprobó el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, en cuyo artículo 7 se dispone que los usuarios tienen derecho al libre uso de las ITUP siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión y aquellas relativas al uso de dichos servicios. Las Entidades Prestadoras podrán restringir el libre uso de las ITUP cuando, entre otros, los usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida;

Visado por: MEJIA CORNEJO Juan Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/02/2023 18:27:59 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/02/2023 17:35:51 -0500

Visado por: ARRESCURRENAGA SANTISTEBAN Angela FAU 20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 22/02/2023 16:50:59 -0500

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

Que, el artículo 8° del mencionado cuerpo normativo, señala que es obligación de los usuarios mantener una conducta debida al utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, debiendo asumir la responsabilidad correspondiente en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, y debidamente difundidas;

Que, mediante carta LIN-E2023-00290, de fecha de recepción 26.01.2023, Tren Urbano de Lima S.A. solicitó a este Organismo Regulador, la aprobación como condición o regla aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, la prohibición del uso de tarjetas anómalas para ingresar al mencionado sistema de transporte, con la finalidad de desincentivar la utilización de la reventa y fraude electrónico efectuado a través de dichas tarjetas;

Que, a través del Oficio N° 0096-2023-GAU-OSITRAN, de fecha de recepción 27.01.2023, la Gerencia de Atención al Usuario requirió algunas precisiones respecto a la naturaleza de la solicitud de aprobación de la regla antes indicada, solicitando también información adicional a Tren Urbano de Lima S.A., a fin de efectuar un adecuado análisis de su solicitud. En respuesta a ello, mediante carta LIN-E2023-00350, de fecha de recepción 01.02.2023, Tren Urbano de Lima S.A. remitió la información requerida por este Organismo Regulador;

Que, en ese sentido se advierte que la prohibición del uso de tarjetas anómalas, como regla exigible para acceder al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao guarda correspondencia con las disposiciones establecidas en los literales l) y b) de los artículos 7 y 8 del Reglamento de Usuarios del Ositrán vigente, respectivamente, en tanto que Tren Urbano de Lima S.A. podrá restringir el uso del servicio, así como bloquear la tarjeta utilizada, en caso el usuario no mantenga una conducta debida, es decir, utilice tarjetas anómalas para ingresar al sistema;

Que, dado el interés público que subyace a la propuesta planteada por Tren Urbano de Lima S.A. para desincentivar el uso de la reventa de saldos y fraude electrónico a través de tarjetas adulteradas, corresponde exceptuar del requisito de publicación previa, la regla o condición que es objeto de aprobación mediante la presente resolución;

Que, con posterioridad a la revisión respectiva, el Consejo Directivo manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones del Informe Conjunto N° 028-2023-IC-OSITRAN, razón por la cual lo constituye como parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

De conformidad con las funciones previstas en el inciso c) del artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; en el artículo 12 del Reglamento General del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y modificatorias; en el artículo 7 del Reglamento de Organización y Funciones de Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y modificatorias; y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión Ordinaria N° 789-2023-CD-OSITRAN de fecha 22 de febrero de 2023;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, referida a la prohibición del uso de tarjetas anómalas para ingresar al referido sistema de transporte, presentada por Tren Urbano de Lima S.A.

Artículo 2.- Disponer la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial “El Peruano” y en el portal institucional del Ositrán ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran). Asimismo, disponer la difusión

del Informe Conjunto N° 028-2023-IC-OSITRAN en el referido portal institucional del Ositrán, que forma parte integrante de la mencionada Resolución.

Artículo 3.- Encargar a la Gerencia de Atención al Usuario la notificación de la presente Resolución, así como el Informe Conjunto N° 028-2023-IC-OSITRAN a la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A.

Artículo 4.- Disponer que la Gerencia de Atención al Usuario realice las acciones correspondientes, con la finalidad de que Tren Urbano de Lima S.A. efectúe una adecuada difusión de la aplicación de la regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, relacionada con la prohibición del uso de tarjetas anómalas para ingresar al mencionado sistema de transporte.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO
Presidente del Consejo Directivo

NT: **2023020765**

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

INFORME CONJUNTO Nº 028-2023-IC-OSITRAN

Firmado por: APARICIO YAMASHIRO Bertha FIR 09850852 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 17/02/2023 22:54:32 -0500

Firmado por: CHOCANO PORTILLO Javier Eugenio Manuel Jose FAU 20420248645 soft Motivo: Firma Digital Fecha: 17/02/2023 23:46:08 -0500

Para : **JUAN CARLOS MEJIA CORNEJO**
Gerente General

c.c. : **VERÓNICA ZAMBRANO COPELLO**
Presidenta del Consejo Directivo

Asunto : Solicitud de aprobación como regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, a la prohibición del uso de tarjetas anómalas para ingresar a la referida infraestructura.

Fecha : 17 de febrero de 2023

I. OBJETIVO

1. El presente Informe tiene por objetivo emitir opinión favorable respecto de la solicitud de aprobación de una regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, vinculada con la prohibición del uso de tarjetas anómalas (adulteradas, clonadas, fraudulentas, fraguadas, falsificadas, entre otras) para ingresar al mencionado sistema de transporte, la cual fuera presentada por la Entidad Prestadora Tren Urbano de Lima S.A.

II. ANTECEDENTES

2. Mediante Oficio N° 2370-2022-MTC/19.02, de fecha 29.12.2022, la Dirección de Inversión Privada en Transportes de la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones solicitó -entre otros aspectos- a el concesionario Tren Urbano de Lima S.A., que, en el marco de la eventual implementación del "Plan CITRA" (Control Inteligente de Tarjetas Anómalas), gestione ante el OSITRAN, la incorporación en la Guía de Pasajeros de la siguiente conducta a ser prohibida a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao; de conformidad con lo señalado en el artículo 8° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público:

> "*El hacer uso de tarjetas anómalas (adulteradas, clonadas, fraudulentas, fraguadas, falsificadas, entre otros similares o conexos) para ingresar o intentar ingresar al sistema de transportes de la Línea 1 del Metro de Lima".*

3. Cabe indicar que, en el referido oficio se señala que la aprobación de dicha medida coadyuvaría a reducir y/o mitigar la problemática de reventa y fraude electrónico que se presenta en las diversas estaciones del referido sistema de transporte.

4. En atención a ello, a través de la carta LIN-E2023-00290, de fecha de recepción 26.01.2023, el citado concesionario solicitó a este Organismo Regulador, la incorporación en la Guía de Pasajeros de la conducta antes señalada.

5. Mediante Oficio N°0096-2023-GAU-OSITRAN, de fecha de recepción 27.01.2023, la Gerencia de Atención al Usuario requirió algunas precisiones[1] respecto a la naturaleza de la solicitud de aprobación de la condición antes indicada; asimismo, solicitó información adicional a Tren Urbano de Lima S.A., a fin de efectuar un adecuado análisis de la referida solicitud. A través de la carta LIN-E2023-00350, de fecha de recepción 01.02.2023, Tren Urbano de Lima S.A. remitió la información requerida por este Organismo Regulador.

[1] En dicha oportunidad, se le precisó a Tren Urbano de Lima S.A. que la solicitud en mención no debe centrarse en la incorporación de una propuesta gráfica en la Guía de Pasajeros, sino más bien en la habilitación del OSITRAN para la aprobación de una regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao.

Visado por: ARROYO TOCTO Victor Adrian FIR 40856459 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 20/02/2023 09:47:23 -0500

III. ANÁLISIS

3.1. <u>De la función normativa del OSITRAN</u>

6. Sobre el particular, el literal c) del artículo 3 de la Ley N° 27332 - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y sus modificatorias (en adelante, LMOR), atribuye -entre otras funciones- la función normativa a los Organismos Reguladores, habiendo dispuesto lo siguiente:

> ***"Artículo 3.- Funciones***
> *(…)*
> *c)* ***Función Normativa****: comprende la facultad de dictar en el ámbito y en materia de sus respectivas competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;*
>
> *(…)".*

7. En lo que concierne al OSITRAN, el numeral 3.1 del artículo 3° de la Ley N° 26917, Ley de Creación del OSITRAN, dispone que la misión de este Organismo Regulador es regular el comportamiento de los mercados en los que actúan las Entidades Prestadoras, así como, el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios.

8. En ese sentido, la facultad normativa se encuentra circunscrita al ámbito y materia de competencia de este Organismo Regulador. Siendo así, el OSITRAN puede emitir diferentes tipos de instrumentos, entre ellos, normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las Entidades Prestadoras, de las actividades supervisadas o de los usuarios.

9. En ese contexto, corresponde evaluar si la solicitud de Tren Urbano de Lima S.A. (i) se encuentra dentro del ámbito y materia de competencia del OSITRAN, para proceder posteriormente a (ii) analizar su naturaleza de norma de carácter particular sujeta a aprobación.

➢ <u>Sobre el ámbito de competencia del OSITRAN</u>

10. Al respecto, es pertinente señalar que, tanto el artículo 4 de la Ley N° 26917 - Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público (en adelante, Ley de Creación del OSITRAN) como el artículo 4[2] del Reglamento General del

---

[2] Reglamento General del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.
"*Artículo 4.- Ámbito de competencia del OSITRAN*
El OSITRAN es competente para normar, regular, supervisar, fiscalizar y sancionar, así como solucionar controversias y reclamos de los usuarios respecto de actividades o servicios que involucran explotación de Infraestructura, comportamiento de los mercados en que actúan las Entidades Prestadoras, así como el cumplimiento de los contratos de concesión, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, Inversionistas y Usuarios, en el marco de las políticas y normas correspondientes.
Asimismo, el OSITRAN es competente para normar, supervisar, fiscalizar y sancionar, así como solucionar controversias y reclamos de los usuarios respecto de las actividades que involucran la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, exceptuando la regulación tarifaria, según la Ley Nº 29754.
De manera excepcional, el OSITRAN ejerce sus funciones sobre aquellas actividades o servicios que, por ser de titularidad o ser brindados por Entidades Prestadoras o por empresas vinculadas económicamente a éstas, puedan afectar el adecuado funcionamiento de los mercados de explotación de Infraestructura. Corresponde al Consejo Directivo, mediante resolución motivada, determinar la inclusión de todo o parte de tales actividades o servicios, al ámbito de competencia del OSITRAN, la cual no implica necesariamente la existencia de regulación sobre dicha actividad o servicio.
Se encuentra fuera del ámbito de competencia del OSITRAN, lo siguiente:
i. La fijación de las tarifas del transporte público o de otros medios de transporte de carga o de pasajeros.
ii. La regulación de los mercados derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso exclusivamente privado.
iii. La regulación de los mercados derivados de la explotación de infraestructura vial urbana y aquella de competencia municipal, con excepción de la infraestructura señalada en la Ley Nº 29754."

OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias (en adelante, REGO), definen el ámbito de competencia de este Organismo Regulador. Por lo que, el OSITRAN ejerce competencia sobre las entidades prestadoras que explotan infraestructura nacional de transporte de uso público.

11. Asimismo, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29754, el OSITRAN es la entidad competente para ejercer la supervisión de los servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías concesionadas que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

12. En ese sentido, el servicio de transporte ferroviario prestado a través de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao se encuentra dentro del ámbito de competencia del OSITRAN, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes N° 26917 y 29754.

➢ <u>Sobre la materia de competencia del OSITRAN</u>

13. Al respecto, la protección al consumidor constituye un principio general del régimen económico instaurado en el artículo 65° de la Constitución Política de 1993. A continuación, citamos el texto normativo del referido artículo:

> ***"Protección al consumidor***
>
> ***Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios****. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población."*
>
> *(el resaltado es nuestro)*

14. Como podemos advertir, el precepto constitucional antes citado instituye el marco mínimo de protección al consumidor, habiendo reconocido como uno de sus ejes fundamentales, el rol de defensa[3] del Estado en beneficio de los intereses de los consumidores y usuarios.

15. En concordancia con ello, el numeral 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo prescribe:

> "*Artículo 32.- Organismos Reguladores*
> ***Los Organismos Reguladores****:*
> *1. Se crean para actuar en ámbitos especializados de regulación de mercados o para garantizar el adecuado funcionamiento de mercados no regulados, asegurando cobertura de atención en todo el territorio nacional.*
> *(…)*
> *7.* ***Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley****.*"
>
> *(el resaltado es nuestro)*

16. Asimismo, el artículo 63 del Código de Protección y Defensa del Consumidor – Ley N° 29571 (en adelante, CPC) establece que:

> "*Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos*
> ***La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores*** *a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos*

[3]En relación a ello, en la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 07339-2006-PA/TC, el referido Tribunal analiza el contenido esencial del precitado artículo, habiendo establecido que "*(…) La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero se advierte la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses (…)".*

Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, ***se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código****. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.*

(el resaltado es nuestro)

17. Así, en materia de protección al usuario de la infraestructura de transporte de uso público, el OSITRAN se encuentra facultado para ejercer su función normativa, a través de la emisión de normas de carácter general u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras, de las actividades supervisadas o de los usuarios.

18. Adicionalmente a ello, cabe señalar que, de conformidad con lo establecido en el REGO y el Reglamento de Usuarios de las ITUP, es usuario aquella persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de usuario intermedio o final.

19. En lo que concierne a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, en la Sección I: Antecedentes y Definiciones del Contrato de Concesión, define al Usuario como cualquier persona natural que recibe el servicio brindado por el concesionario.

20. Por lo que, cualquier persona que ingresa a una de las estaciones de la mencionada infraestructura y utiliza el servicio de transporte ferroviario, ostenta la condición de usuario, bajo las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión[4] y la normativa vigente.

21. En ese sentido, las reglas o condiciones que resulten exigibles a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao son materia de competencia del OSITRAN.

➢ Sobre la aprobación de normas de carácter particular

22. Conforme fuera indicado en el numeral 8 del presente informe, en ejercicio de su función normativa, el OSITRAN puede emitir diferentes tipos de instrumentos, entre ellos, normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades prestadoras, de las actividades supervisadas o de los usuarios.

23. Siendo que, este Organismo Regulador se encuentra facultado a aprobar disposiciones aplicables a cada entidad prestadora, en el marco de su relación con los usuarios de los servicios que se derivan de la explotación de las ITUP a su cargo, como es el caso de los Reglamentos de Acceso a las Facilidades Esenciales[5] y los Reglamentos de Atención de Reclamos[6].

24. En relación a lo anterior, el Reglamento de Usuarios del OSITRAN faculta al Regulador a aprobar reglas y/o normas internas de las Entidades Prestadoras para la utilización de las ITUP o los servicios derivados de su explotación, conforme se establece en el artículo 8 del referido Reglamento:

Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario
(…)
b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.
Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales

[4] Al respecto, el usuario debe efectuar el pago de la tarifa correspondiente, salvo determinadas excepciones, como personas con discapacidad severa que cuenten con carné emitido por CONADIS, entre otras.
[5] De conformidad con lo establecido en el Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 014-2003-CD-OSITRAN y sus modificatorias.
[6] De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

***normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda**, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento."*

(el resaltado y subrayado es nuestro)

25. En virtud a lo antes expuesto, la solicitud formulada por Tren Urbano de Lima S.A. para la aprobación de la regla o condición de servicio a ser exigible a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, vinculada con la prohibición del uso de tarjetas anómalas para ingresar a la referida infraestructura, se encuentra dentro de los alcances de la función normativa del OSITRAN.

3.2 Sobre la problemática de reventa y fraude electrónico presentado en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

26. Mediante carta LIN-E2023-00350, de fecha de recepción 1.02.2023, Tren Urbano de Lima S.A. sustentó ante el OSITRAN, su solicitud de aprobación de la propuesta antes mencionada, habiendo señalado lo siguiente:

- El ingreso a las estaciones viene siendo perjudicado por el accionar de grupos delictivos dedicados a la venta irregular de saldo, como consecuencia de la adulteración de los mecanismos de encriptación de la tarjeta utilizada para ingresar al referido sistema de transporte.

- La existencia de dichas mafias o grupos delictivos y las pugnas entre éstas constituyen un grave riesgo para la seguridad de los usuarios, así como también generan un perjuicio económico para el Estado.

- Ante dicha situación, propone la implementación de una medida de corto plazo, dirigida a detener el uso de tarjetas adulteradas por parte de los usuarios, en los torniquetes de las estaciones.

27. En relación a la problemática expuesta por el concesionario, es importante indicar que, desde el año 2019, se viene evidenciando la existencia de personas que ofrecen en la zona de la explanada, los ingresos y en el área de torniquetes de las estaciones, el saldo de las tarjetas que poseen, con la finalidad de obtener un beneficio económico producto de dicha comercialización, al exigir el pago de un monto mayor a la tarifa establecida para el servicio. Asimismo, se ha tomado conocimiento que, diversas personas que se dedican a la reventa de pasajes utilizarían tarjetas "adulteradas", es decir, tarjetas que han sido vulneradas en su sistema interno de encriptación, a efectos de asignar de manera irregular y arbitraria, diversos importes por concepto de "saldo", sin que ello implique la realización de recargas.

28. Cabe indicar que, este Organismo Regulador ha venido participando en diversas Mesas de Trabajo Interinstitucional que se han llevado a cabo con la participación conjunta del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao, la Policía Nacional del Perú y el concesionario, con la finalidad de coordinar y establecer las estrategias y/o acciones a desarrollar para mitigar los impactos negativos que genera la reventa de pasajes en el servicio en mención.

    Siendo que, en el marco de dichas coordinaciones, se han propuesto medidas de corto y mediano plazo a ser ejecutadas por las diversas entidades involucradas, las mismas que vienen siendo objeto de análisis en las reuniones sostenidas en la actualidad sobre el tema en particular.

3.3. De la conducta debida como obligación a cargo de los usuarios

29. El Reglamento de Usuarios del OSITRAN vigente establece el marco normativo aplicable a la relación generada entre las Entidades Prestadoras y los usuarios de las ITUP aeroportuaria, portuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de

Lima y Callao, en el marco de la prestación de los servicios derivados de la explotación de dichas infraestructuras.

30. En dicho instrumento normativo, se establecen los derechos y obligaciones de los usuarios y las Entidades Prestadoras. Siendo que, en el artículo 7 del citado Reglamento, se reconoce a los usuarios, el derecho al libre uso de las ITUP, tal como se puede observar a continuación:

> "***Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***
>
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*
>
> *(…)*
> ***l. Al libre uso de las 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* ***solo 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.*
>
> *En los casos en los que el Usuario presente un Reclamo vinculado a facturación o pagos, se dejará sin efecto la negativa a entrar o la prestación del servicio hasta la emisión de la resolución que agote la vía administrativa.*
>
> *La Entidad Prestadora no podrá condicionar la prestación del servicio a la aceptación por el Usuario de otro servicio o pago adicional, salvo en aquellos casos en los que el servicio o pago adicional resulten indispensables para la prestación del servicio principal, por razones técnicas u operativas.*
>
> *(…)*"
>
> *(el resaltado es nuestro)*

31. Como podemos advertir del texto antes citado, si bien todos los usuarios tienen el derecho a que no se le impida el uso de los servicios derivados de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público -como es el caso del servicio prestado en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao-, esta regla se encuentra condicionada, entre otros supuestos, al cumplimiento de la obligación de observar la conducta debida. Esta figura está desarrollada en el literal b) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios, el cual establece que:

> ***"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario***
> *(…)*
> *b. Conducta debida*
>
> *Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.*
>
> ***Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según***

corresponda, *en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.*

En caso se presente algún inconveniente con los servicios a cargo de la Entidad Prestadora, se deberá observar el procedimiento de Reclamo contemplado en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN. En ningún caso será válido que los Usuarios realicen acciones u omisiones que dificulten o impidan el uso de dichos servicios por parte de otros Usuarios, como mecanismo para manifestar su disconformidad frente a los presuntos inconvenientes suscitados. Asimismo, la persona que lo considere necesario podrá presentar la correspondiente Denuncia ante el OSITRAN."

(el resaltado es nuestro)

32. En aplicación del citado literal, los usuarios tienen la obligación de respetar las condiciones y reglas generales establecidas para usar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, por tanto, asumirán la responsabilidad en caso no observen (i) las normas legales, y (ii) las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre sujetas a la condición de haber sido aprobadas por la autoridad competente. De esto se colige que, en ambos tipos de disposiciones, deben incorporarse los alcances de la conducta debida, así como las responsabilidades que deben asumir quienes no se sujeten a ellas.

33. En ese sentido, en el marco de las disposiciones normativas antes señaladas, la restricción del libre uso a las ITUP se encuentra plenamente regulada como una consecuencia prevista en el Reglamento de Usuarios del OSITRAN, ante la inobservancia de una conducta debida por parte de los usuarios -el incumplimiento de una regla o condición aplicable al servicio-

3.4. De la propuesta presentada por Tren Urbano de Lima S.A. sobre la aprobación de la regla vinculada con la prohibición del uso de tarjetas anómalas para acceder al servicio

3.4.1. Análisis de la Propuesta

34. Mediante cartas LIN-E2023-00290 y LIN-E2023-00350, Tren Urbano de Lima S.A. solicitó a este Organismo Regulador, la aprobación de la regla a ser exigible entre los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao vinculada con el uso de tarjetas anómalas, cuyo incumplimiento acarrearía la limitación de acceso al servicio a aquel usuario que utilice éstas:

Regla o condición		Consecuencia
Uso de tarjetas anómalas para ingresar o intentar ingresar a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao	→	***Limitación al uso del servicio prestado a través de la referida infraestructura***

- Prohibición del uso de tarjetas anómalas como regla o condición de servicio aplicable en la Línea 1 del Metro de Lima y Callao

35. La solicitud del concesionario tiene por objeto que este Organismo Regulador apruebe como regla o condición aplicable al servicio, la prohibición del uso de tarjetas anómalas (adulteradas, clonadas, fraudulentas, fraguadas, falsificadas, entre otras) para ingresar o intentar ingresar a la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, al amparo de lo dispuesto en el literal b del artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN.

36. Conforme fuera expuesto en la sección anterior, la reventa de saldos a través de la utilización de tarjetas anómalas constituye desde hace varios años, una grave problemática en la prestación del servicio del mencionado sistema de transporte, toda vez que genera, por un lado, una situación de inminente peligro para la seguridad -principalmente- de los usuarios, la ciudadanía en general, así como el personal asignado a las estaciones, al encontrarse expuestos a las constantes disputas entre las mafias delictivas que buscan obtener una "cuota de participación" en dicho mercado informal. Por otro lado, como consecuencia del

uso de dichas tarjetas, se viene generando un perjuicio económico para el Estado Peruano, en tanto que se ha incrementado el pago por cofinanciamiento.

37. En ese sentido, el fundamento de dicha disposición de prohibición radica en la importancia de (i) salvaguardar el derecho a la seguridad de los usuarios, así como de la ciudadanía en general, cautelando que la utilización del servicio provisto por la Línea 1 del Metro de Lima y Callao no represente peligro alguno para la salud o la integridad física de dichas personas, así como (ii) coadyuvar en la cautela de los recursos económicos del Estado, los cuales vienen siendo afectados de manera significativa por la comisión de fraudes informáticos vinculados con la adulteración de las tarjetas del sistema de transporte en mención. Por lo que, la propuesta planteada por el concesionario responde a la necesidad de establecer mecanismos eficaces de control que atiendan la problemática antes descrita.

- <u>Limitación de acceso al servicio ante la detección de uso de tarjetas anómalas</u>

38. Al respecto, el concesionario ha informado que, ante la detección del uso de una tarjeta anómala, se procederá a limitar al usuario, el acceso al servicio brindado a través de dicho sistema de transporte.

39. En relación a ello, conforme fuera indicado en el numeral 34 del presente informe, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios faculta a las Entidades Prestadoras a restringir el libre uso de las ITUP, cuando -entre otros supuestos- los usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida.

40. En ese sentido, la propuesta de Tren Urbano de Lima S.A. guarda correspondencia con la disposición establecida en el Reglamento de Usuarios del OSITRAN vigente, en tanto que ésta podrá restringir el uso del servicio, así como bloquear la tarjeta utilizada, en caso el usuario no mantenga una conducta debida, es decir, utilice tarjetas anómalas para ingresar al sistema. Ello, en el marco de las responsabilidades a ser asumidas por éste, como consecuencia del incumplimiento a la regla en mención.

41. En virtud a lo antes expuesto, resulta pertinente señalar que la propuesta de regla o condición aplicable, así como su correspondiente consecuencia, la cual fuera presentada por Tren Urbano de Lima S.A. se encuentra acorde a la normativa vigente.

3.4.2. Sobre el procedimiento para la aprobación de la propuesta del Concesionario

42. En relación al procedimiento de aprobación de la solicitud formulada por el Concesionario, es importante indicar que el artículo 15 del REGO establece como requisito para la aprobación y modificación de los reglamentos, normas y regulaciones de alcance general que dicte el OSITRAN, la publicación de sus proyectos respectivos, a fin de recibir los comentarios y sugerencias de los interesados. Sin embargo, en este caso, el ejercicio de la función normativa se restringe a la aprobación de una norma de carácter particular por estar circunscrita a la infraestructura concesionada a Tren Urbano de Lima S.A.

43. En ese sentido, si bien el Regulador puede optar por publicar de manera previa las disposiciones de carácter particular, en este caso dicha medida no se justifica teniendo en consideración el interés público que subyace a la propuesta planteada por el concesionario para desincentivar la utilización de la reventa de saldos y fraude electrónico a través de tarjetas adulteradas, por lo que corresponde exceptuar del requisito de publicación previa, la propuesta de la regla o condición a ser aplicada en relación a la prohibición del uso de tarjetas anómalas presentada por el concesionario.

3.5. <u>Sobre la difusión de la aprobación de la propuesta del Concesionario</u>

44. De conformidad con el literal a del artículo 7 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN, los usuarios tienen derecho a recibir información adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las entidades prestadoras brindan; asimismo, el artículo 12 detalla la información básica que tales entidades están obligadas a proporcionar a los usuarios.

45. Con relación a dicha información, en el artículo 13 del mencionado reglamento se señalan los medios que pueden ser utilizados para difundirla, dependiendo del tipo de información; especificando que: "*El OSITRAN podrá determinar la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP, y considerando las necesidades de los Usuarios, aplicando los criterios de razonabilidad y proporcionalidad en cada caso.*"

46. En el presente caso, corresponde al Concesionario adoptar las medidas necesarias para que los usuarios estén debidamente informados respecto de la condición o regla a ser aprobada con la finalidad de que puedan cumplirlas; en ese contexto, de conformidad con el marco normativo vigente, la Gerencia de Atención al Usuario adoptará las medidas pertinentes para salvaguardar el derecho a la información de los usuarios, con la finalidad que estos se encuentren debidamente informados sobre la aplicación de esta regla o norma interna.

V. CONCLUSIONES

47. El artículo 7° del Reglamento de Usuarios del OSITRAN vigente establece que los usuarios tienen derecho al libre uso de las ITUP siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión y aquellas relativas al uso de dichos servicios. Asimismo, las Entidades Prestadoras podrán restringir el libre uso de las ITUP cuando, entre otros, los usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás usuarios, sus propiedades o a la ITUP, no cumplan con la obligación de observar la conducta debida.

48. En concordancia con ello, el artículo 8° del mencionado Reglamento, señala que constituye una obligación a cargo de los usuarios, el mantener una conducta debida, debiendo asumir éstos, la responsabilidad respectiva, en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, y debidamente difundidas.

49. A través de las cartas LIN-E2023-00290 y LIN-E2023-00350, Tren Urbano de Lima S.A. solicitó la aprobación de la regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, vinculada con la prohibición del uso de tarjetas anómalas (adulteradas, clonadas, fraudulentas, fraguadas, falsificadas, entre otras) para ingresar o intentar ingresar al mencionado sistema de transporte.

50. Del análisis efectuado a la propuesta presentada por Tren Urbano de Lima S.A., se observa que la prohibición del uso de tarjetas anómalas para el acceso al servicio tiene por objeto desincentivar la utilización de la reventa de saldos y fraude electrónico efectuada a través de dichas tarjetas.

51. En ese sentido, ante la detección del uso de una tarjeta anómala, la propuesta plantea una limitación de acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, en el marco de lo dispuesto en el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN, el cual faculta a las Entidades Prestadoras a restringir el libre uso de las ITUP, cuando -entre otros supuestos- los usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida.

52. Finalmente, con la finalidad de garantizar la difusión de esta regla o condición que limita el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, resulta necesario que la Gerencia de Atención al Usuario realice las acciones conducentes para tal efecto.

VI. RECOMENDACIÓN

53. Se recomienda a la Gerencia General poner en consideración del Consejo Directivo del OSITRAN el presente Informe, así como el proyecto de Resolución y Acuerdo del Consejo Directivo, a efectos que, en ejercicio de su función normativa, apruebe como regla o condición aplicable al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, la prohibición del uso de tarjetas anómalas para ingresar o intentar ingresar al referido sistema de transporte.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

BERTHA APARICIO YAMASHIRO
Gerente de Atención al Usuario (e)

JAVIER CHOCANO PORTILLO
Gerente de Asesoría Jurídica

Elaborado por: Angela Távara, Ingrid Lolay y Martha Zamora
NT: 2023019373