



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Miembro Superior del Tribunal de
Atención en Materia de Reclamos de
Usuarios de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 6-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00233-2024-TSC-OSITRÁN

través de su página web, voucher de recarga y/o compra emitidos por las máquinas de recargas electrónicas (TVM) y boleterías, consignando el mensaje siguiente:

"Importe incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en www.lineauno.pe"

- ii.- Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través de su sistema, constatando que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al DNI del usuario, razón por la cual no procedía la devolución del saldo.
 - iii.- Añadió que la solicitud de transferencia de saldo debe ser presentada por el titular de la tarjeta.
3. Con fecha 28 de diciembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058976-2022-SAC, señalando su disconformidad con la negativa de la Entidad Prestadora para devolver el saldo de su tarjeta, enfatizando que la titular de esta es un familiar, la señora Sofía Osoreo Aquino, identificada con DNI N° [REDACTED], motivo por el cual reiteró su solicitud de devolución de saldo.
 4. El 18 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-058976-2022-SAC.
 5. El 29 de mayo 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-058976-2022-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - 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 a la negativa de la Entidad Prestadora de acceder a la devolución de saldo contenido en su tarjeta bloqueada; 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 URBANO¹ (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 OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN);

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)
d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por TREN URBANO FERROVÍAS 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 (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio Superior de
Ingeniería y Construcción de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 6-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00233-2024-TSC-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 la Entidad Prestadora 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-058976-2022-SAC fue notificada al usuario el 28 de diciembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 20 de enero de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 28 de diciembre 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.
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.

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

La usuaria 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**

"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".

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 6-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00233-2024-TSC-OSITRÁN

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

12. En el presente caso, el usuario cuestionó la negativa de la Entidad Prestadora para devolver el saldo contenido en su tarjeta N° [REDACTED]
13. Añadió que el titular de la tarjeta bloqueada es su familiar, la señora [REDACTED] identificada con DNI N° [REDACTED], motivo por el cual reiteró su solicitud de devolución del saldo.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que no procedía la devolución del saldo debido a que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al DNI del usuario.
15. En este punto, cabe precisar que 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, conforme se señala 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]

16. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), 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, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-

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

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>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio Subsecretaría de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 6-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00233-2024-TSC-OSITRÁN

(...)

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]

- Ahora bien, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio según lo establecido en el Contrato de Concesión, se aprecia que la Entidad Prestadora, a través de su página web⁷, informa a los usuarios el procedimiento que deben seguir para asociar su tarjeta a su DNI, tal como se aprecia continuación:

IMAGEN 1: Información acerca de asociación de tarjetas

¿Cómo asociamos nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta?



*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

Para realizar la asociación de nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta debemos ingresar a nuestra página web www.lineauno.pe al menú ATENCIÓN AL PASAJERO, opción Asociación de DNI y completar el formulario.

Los beneficios de tener asociado nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta son:

- Saldo seguro, en caso de pérdidas, robo o deterioro de tu tarjeta. Podrás trasladar el saldo hacia una nueva tarjeta.
- Tarjeta segura, las tarjetas extraviadas y halladas dentro de nuestro sistema pueden ser recuperadas en la Oficina de Atención al Pasajero

- De la misma manera, dicha información puede ser apreciada en el folleto denominado "Guía de Pasajeros"⁸, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se aprecia a continuación:

⁷ Ver preguntas frecuentes en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-asociamos-nuestro-documento-de-identidad-a-nuestra-tarjeta/>.

⁸ Documento que puede ser visualizado en la página web de Línea 1, en el enlace siguiente: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf



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° 6-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00233-2024-TSC-OSITRÁN

IMAGEN 2: Información acerca de asociación de tarjetas

Asocia tu DNI a tu tarjeta de LÍNEA 1



¿Cómo asociar tu DNI a tu tarjeta LÍNEA 1?

1. Ingresar a nuestra página web "www.lineauno.pe"
2. Buscar la opción "Asocia tu DNI".
3. Llenar el formulario con todos tus datos y el número de tu tarjeta.
4. Hacer click en "ENVIAR" y ¡listo!

*Fuente: Información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

19. Según se evidencia de la información publicitada en la página web de Línea 1 del Metro de Lima, de libre acceso para cualquier persona, la Entidad Prestadora informa a los usuarios que tienen la posibilidad de vincular su tarjeta con su documento de identidad. Así, explica que este proceso se logra ingresando al sitio web de la Línea 1 (www.lineauno.pe), ubicando la sección "Asocia tu DNI", y completando el formulario con los datos del usuario y el número de la tarjeta que se desea asociar. Dicho proceso finaliza al enviar el formulario.
20. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", vinculado a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, que fue utilizada por el usuario, el cual contiene información del número del DNI al cual se encuentra asociada, tal como se muestra a continuación:

MAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]

Fecha Desde:		Número de Serie Externo:	Título:
22-12-2012 00:00		5982489	Todos
Fecha Hasta:		Tipo de Transacción:	Perfil:
22-12-2022 23:59		Todos	Todos

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento
[REDACTED]	[REDACTED]	Emitida	Monedero	Adulto	[REDACTED]

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

21. Como se puede apreciar de dicho documento, el DNI asociado a la tarjeta objeto de reclamo (DNI N° [REDACTED]) no coincide con el DNI del usuario (DNI N° [REDACTED]), lo que evidencia que el titular de la tarjeta N° [REDACTED] es un tercero.
22. Si bien a lo largo del procedimiento el usuario ha alegado que la tarjeta se encontraba asociada al DNI de un familiar, esto es, la señora [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED]; del "Reporte de Transacciones por Tarjeta", citado previamente, se verifica que la tarjeta no se encuentra asociada a dicha persona sino a un tercero. En cualquier caso, lo relevante es que se ha verificado que la tarjeta materia de reclamo no se encuentra asociada al DNI del usuario reclamante, condición establecida por la Entidad Prestadora para poder efectuar el traslado de saldo o su devolución, la cual no se ha cumplido en el presente caso.
23. Por lo tanto, al haberse verificado que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al DNI del usuario sino al de un tercero, la decisión de la Entidad Prestadora contenida en la

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/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
INTERVENCIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 6-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00233-2024-TSC-OSITRAN

Carta R-CAT-058976-2022-SAC, de denegar la solicitud de devolución del saldo de dicha tarjeta, no resultó injustificada.

24. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-058976-2022-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁹ y 61¹⁰ del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-058976-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al haberse verificado que la tarjeta N° [REDACTED] no se encuentra asociada al Documento N° [REDACTED] del usuario sino al de un tercero.

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

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

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

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

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2024072645

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>

⁹ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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".

¹⁰ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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".

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>