



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° 7-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133640533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 17/06/2024
08:56:29 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 7-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-058964-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que el bloqueo de la tarjeta N° 12.172.863 resultó justificado, al haber obedecido a una solicitud de bloqueo por pérdida, presentada por su titular; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-058964-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

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 20 de diciembre de 2022, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, indicando que al intentar ingresar al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima se percató de que su tarjeta se encontraba bloqueada sin motivo aparente, razón por la cual solicitó la reactivación de su tarjeta, así como una explicación sobre el bloqueo. Añadió que, el 19 de diciembre de 2022, al realizar una recarga, no le figuraba ninguna notificación acerca del bloqueo de su tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-058964-2022-SAC, notificada el 28 de diciembre de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:
 - i.- La Entidad Prestadora cumple con difundir información respecto a la asociación de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima al Documento Nacional de Identidad (DNI), a 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”

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 la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

- 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° 12.172.863 no se encontraba asociada al DNI de la usuaria, razón por la cual no procedía la reactivación de dicha tarjeta.
- iii.- Añadió que la solicitud de reactivación de la tarjeta debe ser presentada por su titular.
3. El 3 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058964-2022-SAC, señalando su desacuerdo con la respuesta a su reclamo por el bloqueo injustificado de su tarjeta, y agregando que su tarjeta es de uso personal y cuenta con saldo disponible en la misma, motivo por el cual solicitó la reactivación de la misma y la devolución del saldo correspondiente.
4. El 18 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-058964-2022-SAC.
5. El 29 de mayo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 3 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-058964-2022-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058964-2022-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre al cuestionamiento de la usuaria al bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora; supuesto de reclamo relacionado a 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); 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.

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 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

9. 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-058964-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 28 de diciembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 20 de enero de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 3 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre la normativa aplicable

13. Al respecto, cabe señalar que 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

"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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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 los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye, pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello”.

[El subrayado es nuestro]

14. 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:

(...)

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]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

Sobre los hechos materia de reclamo

15. En el presente caso, la usuaria manifestó que, al intentar ingresar al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, se percató que su tarjeta se encontraba bloqueada sin motivo aparente, razón por la cual solicitó su reactivación, así como una explicación de los motivos del bloqueo.
16. Posteriormente, en su recurso de apelación, la usuaria manifestó que su tarjeta es de uso personal y que, además, cuenta con saldo disponible en la misma, motivo por el cual solicitó la devolución del saldo correspondiente.
17. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que no procedería la reactivación de la tarjeta debido a que no se encontraría asociada al DNI de la usuaria. Añadió que la solicitud de reactivación de la tarjeta debe ser presentada por su titular.
18. Conforme se ha señalado anteriormente, el Contrato de Concesión establece que la Entidad Prestadora es la encargada administrar el servicio de transporte masivo de la Línea 1 del Metro de Lima, contando con la libertad para organizar la operación y funcionamiento del sistema de la forma que considere más conveniente para asegurar la adecuada prestación del servicio.
19. De ahí que a través de su página web⁷, la Entidad Prestadora ha puesto en conocimiento del público en general que, en caso de pérdida o robo de su tarjeta, los usuarios deberán solicitar el bloqueo comunicándose a la línea gratuita del Centro de Atención Telefónica de la Línea 1, en el horario de lunes a sábado desde las 05:00 horas hasta las 22:00 horas, y domingos y feriados desde las 5:30 horas hasta las 22:00 horas, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información acerca del bloqueo de tarjeta en caso de pérdida o robo

¿Cómo podríamos recuperar nuestro saldo en caso de pérdida o robo de nuestra tarjeta adulto de LÍNEA1?

Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las Estaciones de Cabilos y Presbítero Maestro.

Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta robada o perdida debemos seguir dos pasos:

1. Bloquear nuestra tarjeta en el Centro de Atención Telefónica (llamando GRATIS 0-800-111-21) de lunes a sábado de 05:00 a 22:00 horas y domingo y feriados de 05:30 a 22:00 horas.
2. Acercarnos a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabilos y en la Estación Presbítero Maestro luego de 48 horas de solicitado el bloqueo de su tarjeta, en los siguientes horarios:

Estación Cabilos
Horario de atención
Lunes a viernes de 9:00am a 9:00pm
Sábados de 9:00am a 4:00pm



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

⁷ 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° 7-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

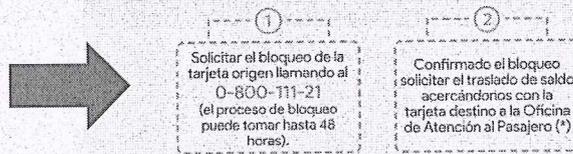
20. De la misma manera, dicha información puede ser apreciada en el folleto denominado “Guía de Pasajeros”⁸, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 2: Información acerca del bloqueo de tarjeta en caso de pérdida o robo



Traslado de saldo entre tarjetas:

En caso de pérdida o robo de tu tarjeta debes adquirir una nueva para poder seguir haciendo uso del servicio. Si tuvieses saldo recargado por utilizar, podemos trasladarlo hacia tu nueva tarjeta si y solo si las tarjetas están asociadas a tu DNI.



(* La Oficina de Atención al Pasajero se encuentra ubicada en las estaciones de Cebitos y Presbítero Maestro.

El saldo por trasladar será el existente en la tarjeta al momento de hacer efectiva la operación de bloqueo en nuestro sistema.

En caso de deterioro de tu tarjeta, podremos trasladar el saldo hacia tu nueva tarjeta con solo presentar tu documento de identidad vigente y la tarjeta deteriorada en las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las estaciones de Cebitos y Presbítero de Maestro.

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

21. Según se evidencia de la información publicitada en la página web de Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora ha establecido e informado a los usuarios que el procedimiento para el bloqueo de las tarjetas por pérdida o robo deberá ser realizado a través de la línea gratuita del Centro de Atención Telefónica, en determinados horarios.
22. Asimismo, la Entidad Prestadora informa a los usuarios que, para efectos de la recuperación de saldo de una tarjeta bloqueada, por pérdida o robo, se requiere necesariamente que esté asociado al DNI del usuario.
23. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado “Reporte de Transacciones por Tarjeta”, efectuado respecto de la tarjeta N° [REDACTED] materia del reclamo, siendo que dicho reporte contiene información sobre el número del DNI que se encuentra asociado a la tarjeta, tal como se muestra a continuación:

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

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

OSITRAN

Ministerio Asociado de la Presidencia del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRAN

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

Fecha Desde:		Número de Serie Externo:		Título:	
21-12-2012 00:00		12172863		Todos	
Fecha Hasta:		Tipo de Transacción:		Perfil:	
21-12-2022 23:59		Todos		Todos	

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento
12172863	2284478151	Bloqueada	Monedero	Adulto	47217352

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

24. Del referido documento se constata que el DNI asociado a la tarjeta objeto de reclamo (DNI N° [REDACTED]), difiere del DNI de la usuaria (DNI N° [REDACTED]) lo que evidencia que el titular de la tarjeta N° 12.172.863 es un tercero.
25. Además, el expediente incluye una grabación de audio de una llamada telefónica efectuada el 12 de diciembre de 2022, por el señor [REDACTED] identificado con DNI N° [REDACTED], al Centro de Atención telefónica de la Entidad Prestadora, en calidad de titular de la tarjeta N° [REDACTED], materia de reclamo, a fin de solicitar su bloqueo por pérdida. Asimismo, se escucha que en dicha comunicación el personal de la Entidad Prestadora informó a dicho usuario que el bloqueo de la tarjeta se efectuaría en un plazo máximo de 48 horas, y que podía acercarse a sus oficinas a fin de realizar el traslado de saldo de la tarjeta bloqueada.
26. En atención a lo expuesto, se verifica que el bloqueo de la tarjeta materia de reclamo fue efectuado por la Entidad Prestadora a solicitud de su titular, esto es, que no se realizó de manera indebida.
27. Por otro lado, en cuanto a la solicitud de devolución de saldo formulada por la usuaria, cabe señalar que, conforme se ha indicado precedentemente, la Entidad Prestadora ha establecido que para ello resulta necesario que la tarjeta se encuentre asociada al DNI del solicitante. En tal sentido, habiéndose verificado que la tarjeta materia del reclamo se encuentra asociada al DNI de un tercero (titular de la tarjeta), no se presenta la condición establecida por la Entidad Prestadora.
28. En consecuencia, dado que se ha corroborado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] no fue indebido, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-058964-2022-SAC.

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

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.

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/verificador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00234-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-058964-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora ROCIO RODRIGUEZ TAYPE, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta no fue indebido y que ésta no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad de la usuaria sino al de un tercero.

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

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

CUARTO.- 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
OSITRÁN

NT: 2024072652

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>

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia.