OSITRAN Firmado por: ZUÑIGA SCHRODER Humberto Angel FAU 20133840533 soft Motivo: Firma Digital Fecha: 27/06/2024 18:54:21 -0500

EXPEDIENTE	:	17-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE	:	[redacted]
ENTIDAD PRESTADORA	:	TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00260-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: En la medida que se encuentra acreditado que la usuaria adquirió una nueva tarjeta para utilizar el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, debido al bloqueo injustificado reconocido por la Entidad Prestadora, corresponde acoger su solicitud de reembolso del costo de dicha tarjeta. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el extremo de la devolución del costo de una nueva tarjeta.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [redacted] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000088-2022-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. <u>ANTECEDENTES</u>:

1. El 27 de diciembre de 2022, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:

   i.- El 26 de diciembre de 2022, ingresó a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima junto a su hija y sus compañeros, facilitando el ingreso de estos con su tarjeta. Antes de ingresar a dicha estación el personal que controlaba el ingreso le aseguró que su tarjeta no sería bloqueada; no obstante, al intentar usarla para acceder a la estación Pirámides del Sol, verificó que su tarjeta se encontraba bloqueada. Añadió que no realiza reventa de pasajes.

   ii.- El bloqueo de su tarjeta la obligó a adquirir una nueva tarjeta para utilizar al sistema de la Línea 1.

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

iii.- En virtud de ello, solicitó la reactivación de la tarjeta bloqueada y el reembolso de costo de la nueva tarjeta adquirida.

2. Mediante Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC, notificada el 6 de enero de 2023, la Entidad Prestadora declaró fundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:

i.- Habiendo realizado las investigaciones sobre los hechos expuesto en el reclamo, expresó sus disculpas hacia la usuaria por las molestias ocasionadas, informándole que adoptarían medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio seguro, eficiente y de calidad.

ii.- En atención a ello, procederá a entregar a la usuaria una nueva tarjeta y a transferir el saldo contenido en su tarjeta bloqueada, para lo cual la usuaria deberá apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos o Presbítero Maestro, portando la tarjeta bloqueada y su Documento Nacional de Identidad (DNI).

iii.- En caso la usuaria utilice el servicio en cualquiera de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a fin de realizar la gestión señalada previamente deberá comunicarse con el personal de seguridad para que pueda acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero que se encuentra ubicado fuera de la estación y que al finalizar la gestión pueda volver a ingresar al sistema de la Línea 1 sin pagar un pasaje adicional.

3. Con fecha 10 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC, expresando su conformidad con la entrega de una nueva tarjeta y la transferencia del saldo de su tarjeta bloqueada como solución al bloqueo de su tarjeta; no obstante, indicó que la Entidad Prestadora también debería devolverle el costo de la nueva tarjeta que había adquirido.

4. El 23 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC.

5. El 12 de junio 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 LR-PIR-005-000088-2022-SAC.

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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la usuaria a la negativa de la Entidad Prestadora de acceder al reembolso del costo de adquisición de una nueva tarjeta, la cual tuvo que adquirir debido al bloqueo indebido de su anterior tarjeta;

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

supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)[1] y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN[5], el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

   i.- La Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 6 de enero de 2023.

   ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 27 de enero de 2023.

---

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 el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

2 **Reglamento de Reclamos de 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 de OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias
El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

4 **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

*"**VII. 11 Recurso de Apelación***
Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de TREN URBANO. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 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 de OSITRÁN**

*"**Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación***
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

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

iii.- La usuaria apeló con fecha 10 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

10. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)[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.

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

12. En el reclamo, la usuaria manifiesta que el 26 de diciembre de 2022, ingresó a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima junto a su hija y sus compañeros, facilitando el ingreso de estos con su tarjeta. Antes de ingresar a dicha estación el personal que controlaba el ingreso le aseguró que su tarjeta no sería bloqueada; no obstante, al intentar usarla para acceder a la estación Pirámides del Sol, verificó que su tarjeta se encontraba bloqueada. Añadió que no realiza reventa de pasajes y que el bloqueo de su tarjeta la obligó a adquirir una nueva tarjeta para utilizar el sistema de la Línea 1

13. En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora reactivara su tarjeta y le reembolsara el costo de la nueva tarjera adquirida.

14. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, tras investigar los hechos reclamados, procederían a entregarle a la usuaria una nueva tarjeta y transferir el saldo contenido su tarjeta bloqueada, para lo cual la usuaria deberá apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos o Presbítero Maestro portando la tarjeta bloqueada y su DNI.

15. Posteriormente, en su apelación, la usuaria señaló encontrarse conforme con la entrega de una nueva tarjeta y la transferencia del saldo de su tarjeta bloqueada como solución al bloqueo de su tarjeta; no obstante, indicó que la Entidad Prestadora también debería devolverle el costo de la nueva tarjeta que había adquirido.

16. Cabe indicar que, en la Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC la Entidad Prestadora extendió sus disculpas a la usuaria, informándole que implementaría mejoras, de lo que se desprende que la Entidad Prestadora reconoció que el bloqueo de la tarjeta fue injustificado.

17. Conforme se aprecia de lo expuesto previamente, la usuaria recurrió a esta instancia expresando su disconformidad con la decisión apelada, en tanto le parecía insuficiente, motivo por el cual solicitó el reconocimiento del costo de la nueva tarjeta que debió adquirir para utilizar el sistema de la Línea 1. En atención a ello, este Colegiado procederá a analizar

---

[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

si corresponde a la Entidad Prestadora reconocer el costo de la adquisición de la nueva tarjeta, alegado por la usuaria.

18. Sobre el particular, de la lectura de la Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC, se advierte que la Entidad Prestadora reconoció haber bloqueado injustificadamente la tarjeta de la usuaria, en tanto extendió sus disculpas y ofreció a la usuaria como alternativa de solución la entrega de una nueva tarjeta y la transferencia del saldo de la tarjeta bloqueada.

19. Asimismo, del documento denominado "UNNA-TRANSP-L1ML-OPE-FOR-002" de fecha 27 de diciembre de 2022, que obra en el expediente, se observa que ante la imposibilidad de utilizar el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, la usuaria se vio con la necesidad de adquirir una nueva tarjeta[7].

20. En ese sentido, en la medida que la adquisición de la nueva tarjeta por parte de la usuaria se debió al bloqueo injustificado reconocido por la Entidad Prestadora, corresponde acoger la solicitud de la usuaria sobre el reembolso del costo de la nueva tarjeta que había adquirido.

21. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC y declarar fundado este extremo del reclamo presentado por la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN[8];

---

[7] Cabe señalar que la adquisición de una nueva tarjeta, alegada por la usuaria, fue corroborada con el documento denominado "UNNA-TRANSP-L1ML-OPE-FOR-002", correspondiente al informe del personal de la Entidad Prestadora sobre la disconformidad de la usuaria con el bloqueo de su tarjeta, en el cual se describen la siguiente información:

> *"**INFORME DEL PERSONAL***
> *FECHA: 27/12/2022*
> *NOMBRE COMPLETO DEL PASAJERO: Luisa Veronica Lahuana Poma*
> *NUMERO DE TARJETA: **11108749***
> *(...)*
>
> *Mientras me encontraba realizando mis funciones en boletería pasajera se acerca a mi ventanilla a solicitar una recarga, al querer realizarle dicha recarga me percato que la tarjeta se encontraba bloqueada (...)*
> *Pasajera ofuscada mencionada que como es posible puesto que en la estación los jardines le mencionaron que no iba a pasar eso ya que le tomaron foto a su tarjeta y que mandarían correo.*
> *(...)*
> *Cabe recalcar que se le dio facilidades para poder ayudarla, pero ella se encontraba muy ofuscada por lo sucedido y **es así como decide comprar una nueva tarjeta y le coloca cinco de saldo**.*
> *Hago mención que me comunique con la Estación los Jardines para ver si era cierto lo que menciona la pasajera y **me indicaron que ellos el día de ayer si mandaron dicho correo para el NO BLOQUEO DE TARJETAS**."*

[El subrayado y resaltado son nuestros]

[8] **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

*"**Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables** (...)*
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
c. Integrar la resolución apelada;
d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

*"**Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia***
La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000088-2022-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A., en el extremo referido a la solicitud de la señora [redacted] sobre el reembolso de la nueva tarjeta adquirida el 27 de diciembre de 2022, dejando subsistente en lo demás que contiene y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** este extremo del reclamo.

SEGUNDO.- ORDENAR que TREN URBANO DE LIMA S.A. cumpla con reembolsar el costo de la tarjeta adquirida por la señora [redacted]

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [redacted] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

QUINTO.- 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: 2024079255

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