



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° 19-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00292-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20420248645 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 13/07/2024
17:21:44 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE N° : 19-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la R-CAT-052875-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00292-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de julio de 2024

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

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-052875-2021-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.- Con fecha 20 de diciembre de 2021, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 18 de diciembre de 2021, intentó validar su tarjeta en uno de los torniquetes de la estación Pirámides del Sol para hacer uso del servicio; no obstante, le figuró un mensaje que indicaba que su tarjeta se encontraba bloqueada.
 - ii.- El personal de Línea 1 no le brindó información acerca del motivo del bloqueo de su tarjeta.
 - iii.- Por lo tanto, solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo de S/ 11,00.
- 2.- Mediante Carta R-CAT-052875-2021-SAC, notificada el 31 de diciembre de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe

- i.- El 24 de diciembre de 2021, realizó una llamada telefónica al número celular indicado por la usuaria en el reclamo, a fin de solicitarle el número de la tarjeta bloqueada y poder resolver el reclamo; no obstante, no fue posible recabar dicha información debido a que la usuaria no contestó la llamada.
- ii.- Al no contar con el número de la tarjeta, ni con el registro de alguna tarjeta asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la usuaria, no se logró verificar si en el presente caso correspondía disponer una devolución de saldo.
- 3.- Con fecha 20 de enero de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-052875-2021-SAC, señalando que TREN URBANO no había precisado el motivo del bloqueo de su tarjeta, ni acreditado que fuera una revendedora de pasajes. Agregó que no atiende llamadas de números desconocidos.
- 4.- El 10 de febrero de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, señalando que, a dicha fecha, no contaba con información acerca del número de la tarjeta de la usuaria, motivo por el cual no fue posible analizar el motivo del bloqueo de la tarjeta y la solicitud de devolución de saldo.
- 5.- El 26 de junio de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- 6.- El 1 de julio de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

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-052875-2021-SAC emitida por el TREN URBANO.
- 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 está relacionada a la alegación de la usuaria referida a que el personal de TREN URBANO bloqueó su tarjeta sin motivo aparente; 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 OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de

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.-

Reclamos de 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.

- 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 la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 10.- Al respecto, de la revisión del expediente se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-052875-2021-SAC fue notificada a la usuaria el 31 de diciembre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer su recurso de apelación venció el 24 de enero de 2022.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 20 de enero de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
- 11.- 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.

(...) 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 producidas; 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".

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".

- 12.- Consecuentemente, se verifica que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo.

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

Sobre la decisión contenida en la Carta R-CAT-052875-2021-SAC

- 13.- TREN URBANO indicó en la resolución de primera instancia que el 24 de diciembre de 2021, realizó una llamada telefónica al número celular indicado por la usuaria en el reclamo, a fin de solicitarle el número de la tarjeta bloqueada y poder resolver el reclamo; no obstante, no fue posible recabar dicha información debido a que la usuaria no contestó la llamada.
- 14.- Al respecto, en el numeral VI.1 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, se indica lo siguiente:

“VI. Requisitos para interponer Reclamos

Los requisitos para la presentación de los Reclamos son los siguientes:

- a. La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el Reclamo;*
- b. Nombre y domicilio del reclamado;*
- c. Nombre completo del reclamante y número del documento de identidad,*
- d. Domicilio legal y domicilio del reclamante para realizar notificaciones, en caso el usuario indique que la notificación sea de manera personal.*
En caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono deberá indicar estos datos.
- e. Datos del representante legal, del apoderado y del abogado si los hubiere, no obstante, de encontrarse en los supuestos indicados en el presente literal, se deberá considerar el reclamante cumplir con lo indicado en el ítem III.2. del presente Reglamento.*
- f. Pretensión de acuerdo a lo indicado en el punto IV.1. del presente Reglamento.*
- g. Fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión;*
- h. Ofrecimiento de pruebas del reclamo si las hubiera.*
- i. Lugar, fecha y firma del reclamante. En caso de no saber firmar, bastará la huella digital. (...).”*

[El subrayado es nuestro]

- 15.- Asimismo, en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, se establece lo siguiente:

“VII.4 Verificación de requisitos

Sin perjuicio de lo establecido en el ítem VII.1 del presente Reglamento, el Concesionario acorde a lo indicado en el numeral V.3 del Reglamento, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el Reclamo, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 19-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00292-2024-TSC-OSITRÁN

Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión. (...).

[El subrayado es nuestro]

- 16.- De lo expuesto en los párrafos precedentes, se advierte que TREN URBANO tiene la obligación de realizar la verificación de los requisitos formales a fin de proceder a la tramitación de los reclamos de los usuarios y, en caso de observar algún incumplimiento, deberá otorgarles un plazo de dos (2) días hábiles para subsanarlos.
- 17.- Asimismo, cabe precisar que las disposiciones citadas tienen como finalidad garantizar a los usuarios, en su calidad de administrados, que estén informados respecto de cualquier omisión que hayan efectuado durante la tramitación de un reclamo, con el fin de otorgarles la oportunidad de corregirlo ante las Entidades Prestadoras, evitando así cualquier situación que pueda afectar su derecho de acción, y, por ende, al debido procedimiento y a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.
- 18.- En el presente caso, la usuaria presentó un reclamo por el bloqueo de su tarjeta; no obstante, no precisó el número de dicha tarjeta.
- 19.- Ahora bien, en el Formato de Reclamo REC-052875, la usuaria consignó como dirección autorizada para las notificaciones relacionadas a su reclamo, el correo electrónico [REDACTED]
- 20.- En tal sentido, en la medida que la usuaria no había cumplido con brindar información relacionada a los fundamentos de hecho de su pretensión, es decir, indicar el número de la tarjeta a fin de que se analizara el motivo del bloqueo de la tarjeta y si procedía o no la devolución de saldo; correspondía que TREN URBANO otorgase a la usuaria un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar dicha omisión, debiéndose notificar dicho requerimiento a la dirección autorizada por la usuaria.
- 21.- No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que TREN URBANO haya notificado a la dirección electrónica consignada por la usuaria el requerimiento de subsanación otorgándole dos (2) días hábiles para dicho fin.
- 22.- Si bien TREN URBANO ha indicado que el 24 de diciembre de 2021, intentó comunicarse telefónicamente con la usuaria a fin de solicitarle el número de tarjeta y que esta no contestó la llamada; cabe precisar que no consta en el expediente documentación que permita verificar dicha alegación, no siendo posible tampoco corroborar si se otorgó a la usuaria el plazo de dos (2) días hábiles establecido en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO. Adicionalmente, cabe resaltar que dicho canal de notificación (telefónico) no fue autorizado por la usuaria en su formato de reclamo.
- 23.- Siendo ello así, no se evidencia que TREN URBANO haya cumplido con requerir a la usuaria de manera válida la subsanación del requisito relacionado a los fundamentos de hecho de su pretensión.



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

- 24.- De acuerdo con el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG, dentro de las causales de nulidad del acto administrativo se encuentra la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 10.- Causales de nulidad"

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. *La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.*
2. *El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.*
3. *Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.*
4. *Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma".*

[El subrayado es nuestro]

- 25.- En ese sentido, en el presente caso se advierte que la Entidad Prestadora emitió un pronunciamiento sin haber requerido válidamente a la usuaria la información, que a su consideración, era necesario recabar para la adecuada tramitación del reclamo, contraviniendo lo previsto en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, conforme a lo desarrollado precedentemente.
- 26.- Siendo ello así, la emisión de la Carta R-CAT-052875-2021-SAC vulneró el principio de legalidad contenido en el TUO de la LPAG⁷, incurriendo en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10⁸ de la misma norma.
- 27.- No obstante, cabe recordar que el artículo 227 del TUO de la LPAG⁹ dispone que, constatada la existencia de una causal de nulidad, la segunda instancia, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello; lo que resulta acorde con el principio de celeridad recogido en el numeral 1.9 del artículo IV del mismo

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo"

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

1.1. Principio de legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas."

⁸ **TUO de la LPAG**

"Artículo 10.- Causales de nulidad"

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1.- *La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias."*

⁹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 227.- Resolución"

(...)

227.2.- Constatada la existencia de una causal de nulidad, la autoridad, además de la declaración de nulidad, resolverá sobre el fondo del asunto, de contarse con los elementos suficientes para ello. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispondrá la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo."

cuerpo normativo¹⁰, a efectos de no dilatar la emisión de un pronunciamiento sobre la materia reclamada.

- 28.- En ese sentido, en aplicación del artículo 227 y el numeral 1.9 del artículo IV del TUO de la LPAG, considerando que este Tribunal cuenta con los elementos de juicio suficientes, corresponde que se emita un pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

Sobre la normativa aplicable

- 29.- TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se establece en el artículo 8.1 del referido contrato, lo que se muestra a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

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

¹⁰ **TUO de la LPAG**

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

[El subrayado es nuestro]

- 30.- 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]

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

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

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

(...)

l) Al libre uso de la ITUP

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

Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- *Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.*
- *Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.*
- *Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.*

- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.
(...).

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario. -

(...)

b) Conducta debida

Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento (...).

[El subrayado es nuestro]

- 32.- Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
- 33.- En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de TREN URBANO garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

Sobre el bloqueo de la tarjeta de la usuaria

- 34.- En el presente caso, la usuaria cuestionó que el personal de TREN URBANO bloqueó su tarjeta sin motivo aparente, razón por la cual solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
- 35.- Por su parte, TREN URBANO señaló que no contaba con el número de la tarjeta, ni con el registro de alguna tarjeta asociada al DNI de la usuaria, por lo cual no logró verificar el motivo del bloqueo y si correspondía una devolución de saldo.
- 36.- Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, se verifica que la Entidad Prestadora tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas que establezca para el correcto uso del servicio.

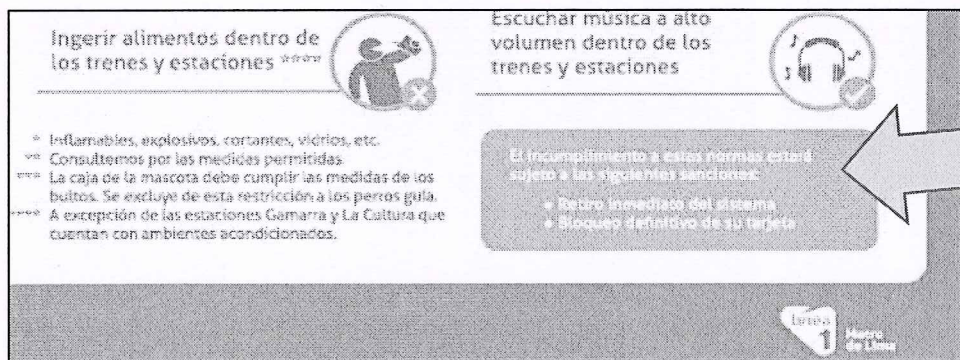
- 37.- En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Documento de “Acciones Sancionables” en el que se establece la prohibición de venta ambulatoria y reventa de pasajes



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

IMAGEN 2: Documento de “Acciones Sancionables” en el que se establece el bloqueo definitivo de la tarjeta en caso de incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 19-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00292-2024-TSC-OSITRAN

- 38.- Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento de "Acciones Sancionables" publicado en letreros de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso¹¹. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.
- 39.- Ahora bien, en el expediente administrativo obra el audio de la apelación que fue interpuesta por la usuaria, en el cual se logra escuchar que el personal que atendió a la usuaria le consultó por el número de tarjeta, y esta respondió que correspondía al N° [REDACTED]
- 40.- Teniendo en cuenta dicha información, mediante Oficio N° 379-2024-STO-OSITRAN del 27 de junio de 2024, se requirió a TREN URBANO que cumpla con presentar el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED], cuyo número fue brindado por la usuaria en el audio de la apelación.
- 41.- En atención a lo requerido, TREN URBANO cumplió con remitir el reporte de transacciones solicitado con fecha 2 de julio de 2024, señalando que la usuaria realizó varios pases consecutivos con la tarjeta N° [REDACTED], motivo por el cual se procedió a bloquearla.
- 42.- De la revisión del Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED], se verifica que entre las 11:50:22 y 11:55:39 horas del 16 de diciembre de 2021, la referida tarjeta registró nueve (9) validaciones de ingreso continuo en la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme se puede apreciar a continuación:

¹¹ A modo de ejemplo, se ha verificado que las estaciones Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar cuentan con información sobre las acciones que son penalizadas, entre las que se encuentran la reventa de pasajes y el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se ha verificado en los medios siguientes:

- Comunicado emitido por TREN URBANO, el 25 de marzo de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: <https://www.lineauno.pe/noticias/estacion-grau-de-linea-1-tiene-nuevo-acceso/>.
- Comunicado emitido por TREN URBANO, el 4 de noviembre de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: <https://www.lineauno.pe/noticias/?buscar=&pagina=33>.
- Comunicación difundida por el Ministerio de Salud, el 14 de mayo de 2022, a través de la red social Facebook, mediante el enlace siguiente: <https://web.facebook.com/minsa-peru/videos/en-vivo-desde-la-estacion-grau-de-linea-1-tiene-nuevo-acceso/>.
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias "Andina", el 2 de julio de 2022, en el enlace siguiente: <https://andina.pe/AGENCIA/galeria.aspx?GaleriaId=9629&Fotoid=689717>.
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias "Andina", el 4 de julio de 2022, en el enlace siguiente: <https://andina.pe/AGENCIA/galeria.aspx?GaleriaId=16649&Fotoid=880622>.
- Comunicación difundida por el programa de radiodifusión "Exitosa", el 20 de diciembre de 2023, en el enlace siguiente: <https://www.youtube.com/watch?v=Mp9FVUzWm14>.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 19-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00292-2024-TSC-OSITRAN

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

linea

Metro de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-07-2014 00:00

Fecha Hasta: 01-07-2024 23:59

Número de Serie Externo:

Tipo de Transacción: Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 01-07-2024 15:57:40

Nº Registros: 1677

Página 58 de 58

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
		Bloqueada	Monedero	Adulto	08142899	5.00	6.50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
10-12-2021 16:32:35	631	Carga	Monedero	Adulto	3.00	2.50	5.50	2002001	Pyramides Del Sol
10-12-2021 16:33:01	632	Uso	Monedero	Adulto	5.50	1.50	4.00	2001002	Pyramides Del Sol
10-12-2021 18:03:57	633	Uso	Monedero	Adulto	4.00	1.50	2.50	1501002	Gamarra
14-12-2021 11:07:33	634	Uso	Monedero	Adulto	2.50	1.50	1.00	2001005	Pyramides Del Sol
14-12-2021 14:30:30	635	Carga	Monedero	Adulto	1.00	0.50	1.50	1503002	Gamarra
14-12-2021 14:31:27	636	Uso	Monedero	Adulto	1.50	1.50	0.00	1501010	Gamarra
16-12-2021 10:58:05	637	Carga	Monedero	Adulto	0.00	5.00	5.00	2003002	Pyramides Del Sol
16-12-2021 10:58:15	638	Uso	Monedero	Adulto	5.00	1.50	3.50	2001001	Pyramides Del Sol
16-12-2021 11:50:22	639	Uso	Monedero	Adulto	3.50	1.50	2.00	1501008	Gamarra
16-12-2021 11:50:48	640	Uso	Monedero	Adulto	2.00	1.50	0.50	1501008	Gamarra
16-12-2021 11:51:45	641	Carga	Monedero	Adulto	0.50	3.00	3.50	1503001	Gamarra
16-12-2021 11:52:50	642	Uso	Monedero	Adulto	3.50	1.50	2.00	1501008	Gamarra
16-12-2021 11:53:37	643	Carga	Monedero	Adulto	2.00	10.00	12.00	1503002	Gamarra
16-12-2021 11:54:39	644	Uso	Monedero	Adulto	12.00	1.50	10.50	1501004	Gamarra
16-12-2021 11:54:45	645	Uso	Monedero	Adulto	10.50	1.50	9.00	1501004	Gamarra
16-12-2021 11:54:50	646	Uso	Monedero	Adulto	9.00	1.50	7.50	1501004	Gamarra
16-12-2021 11:54:56	647	Uso	Monedero	Adulto	7.50	1.50	6.00	1501004	Gamarra
16-12-2021 11:55:35	648	Uso	Monedero	Adulto	6.00	1.50	4.50	1501004	Gamarra
16-12-2021 11:55:59	649	Uso	Monedero	Adulto	4.50	1.50	3.00	1501004	Gamarra
16-12-2021 12:31:53	650	Carga	Monedero	Adulto	3.00	8.00	11.00	1503004	Gamarra

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

- 43.- Asimismo, se aprecia que dichos ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de cinco (5) minutos aproximadamente, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que, más bien, correspondería al ingreso de 9 usuarios distintos al servicio de transporte.
- 44.- En atención a lo expuesto, se concluye que ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema el bloqueo de la tarjeta de la usuaria resultó justificado, razón por la cual no corresponde acceder a lo solicitado por la usuaria en su reclamo.
- 45.- Por otro lado, cabe señalar que la usuaria solicitó que TREN URBANO le devolviera el saldo contenido en la tarjeta N° [REDACTED].
- 46.- Al respecto, cabe precisar que, en la medida que TREN URBANO bloqueó la tarjeta de la usuaria por haber revendido pasajes, hecho que ha quedado acreditado, y que no ha otorgado a la usuaria la facilidad de la devolución del saldo contenido en dicha tarjeta; no corresponde disponer la devolución solicitada.
- 47.- En atención a ello, habiéndose verificado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde declarar infundado el reclamo presentado por la usuaria.



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



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° 19-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00292-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR LA NULIDAD DE OFICIO de la decisión contenida en la Carta R-CAT-052875-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADO el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en la página web 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: 2024087897

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>

¹² Reglamento de Reclamos del 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."



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