Decisión contenida en la Carta R-CAT-059199-2022-SAC

31-2023-TSC-OSITRÁN

ACTO APELADO

APELANTE

ENTIDAD PRESTADORA

TREN URBANO DE LIMA S.A.

RESOLUCIÓN Nº 00261-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: Habiéndose acreditado que la usuaria utilizó de manera irregular su tarjeta Nº en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y que la Entidad Prestadora no brindó facilidades para devolver el saldo contenido en dicha tarjeta; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

en adelante, El recurso de apelación interpuesto por la señora la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059199-2022-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:

ANTECEDENTES:

- El 31 de diciembre de 2022, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, vía 1. telefónica, manifestando lo siguiente:
 - El 28 de diciembre de 2022, entre las 17:30 y las 17:40 horas aproximadamente, para acceder junto a ocho (8) personas a la estación utilizó su tarjeta N° La Cultura, ocurriendo que, al intentar utilizarla nuevamente, notó que se encontraba bloqueada.
 - Desconocía que el uso de su tarjeta para facilitar el ingreso consecutivo de terceras personas a las estaciones acarrearía su bloqueo.
 - iii.- A la fecha del bloqueo, su tarjeta mantenía un saldo de S/ 18,00, razón por la cual solicitó a la Entidad Prestadora acceder a la devolución del saldo contenido en dicha tarjeta.
- Mediante Carta R-CAT-059199-2022-SAC, notificada el 9 de enero de 2023, la Entidad 2. Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:



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

THE CONTROLLED AND A TENDER OF THE CAMPOR

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00261-2024-TSC-OSITRÁN

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".

- 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° encontraba asociada al DNI de la usuaria.
- iii.- No obstante, recomendó a la usuaria que, en el futuro, al adquirir una nueva tarjeta de la Línea 1, la asocie a su DNI, a fin de poder trasladar el saldo a una nueva tarjeta, de ser necesario.
- 3. Con fecha 28 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059199-2022-SAC, señalando su disconformidad con la negativa de la Entidad Prestadora para devolver el saldo de su tarjeta, enfatizando que, de haber sido informada sobre la sanción de bloqueo por reventa de pasajes, no hubiera permitido ingresar a terceras personas a la estación La Cultura de la Línea 1, motivo por el cual reiteró su solicitud de devolución de saldo.
- 4. El 16 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-059199-2022-SAC.
- 5. El 12 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- 6. El 17 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-059199-2022-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-059199-2022-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 está relacionada con el cuestionamiento de la usuaria a la negativa de la Entidad Prestadora de acceder a la devolución del 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

[&]quot;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".



Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE Nº 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN Nº 00261-2024-TSC-OSITRÁN

literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN2 (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); 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.

- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO4 y 9. 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.
- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente: 10.
 - La carta R-CAT-059199-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 9 de enero de 2023.
 - El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 30 de enero de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 28 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una 11. 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo Nº 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)6.

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 (...)".

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".

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.

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".

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.firmapenu.gob.pe/web/vaildador.xhtml

Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y 12. 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

La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la 13. 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".

[El subrayado es nuestro]

Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 035-2017-CD-14. 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:

(...)



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

ESTRIBUTED AND ATTACKED BEFORE THE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE Nº 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN Nº 00261-2024-TSC-OSITRÁN

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras <u>la prestación</u> 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. <u>Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión</u> y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)"

[El subrayado es nuestro]

15. Ahora bien, el literal I) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento establece 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:

(...)

I) 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.
- <u>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.</u>
- 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. -



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

RIBUNAL DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS Y A TENCION DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00261-2024-TSC-OSITRÁN

(...)

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]

- 16. 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.
- 17. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora 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 los hechos materia de reclamo

- 18. En el presente caso, la usuaria cuestionó la negativa de la Entidad Prestadora para devolver el saldo contenido en su tarjeta N° alegando haber desconocido que el uso de su tarjeta para permitir ingresos consecutivos de terceras personas a las estaciones de la Línea 1 acarrearía el bloqueo de su tarjeta.
- 19. Añadió que, de haber sido informada por la Entidad Prestadora de que el uso de su tarjeta para facilitar el ingreso consecutivo de terceras personas a la estación La Cultura de la Línea 1 provocaría su bloqueo, no habría realizado dicha acción, razón por la cual solicitó la devolución del saldo contenido en su tarjeta.
- 20. Por su parte, la Entidad Prestadora denegó la solicitud de la usuaria, señalando que la tarjeta N° no se encontraba asociada a su DNI.
- 21. 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.
- 22. 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:





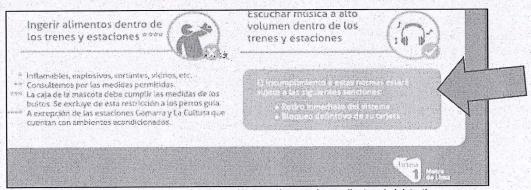
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00261-2024-TSC-OSITRÁN

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.

23. 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 acceso⁷. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

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/ minsaperu/videos/-en-vivo-desde-la-estaci%C3%B3n-gamarra-del-metro-de-lima-el-minsa-viene-realizando-u/531035715278906/? rdc=1& rdr.



^{7 ·} 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 siquientes:

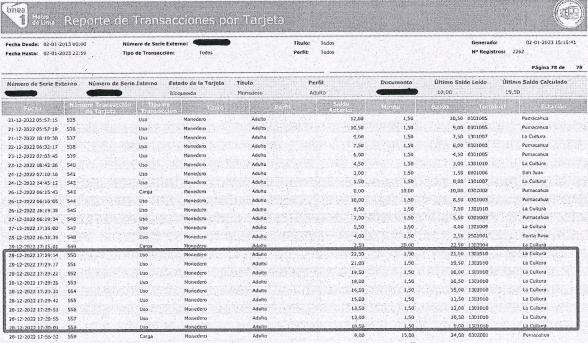
⁻ Comunicado emitido por TREN URBANO, el 25 de marzo de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: https://www.lineauno.pe/noticias/estacion-grau-de-linea-1-tiene-nuevo-acceso/.

⁻ 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.

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE Nº 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN Nº 00261-2024-TSC-OSITRÁN

24. Ahora bien, según se evidencia en los antecedentes de esta Resolución, la usuaria reconoció haber revendido pasajes a otros usuarios, al haber utilizado su tarjeta N° para acceder junto a otras personas a la estación La Cultura de la Línea 1, lo cual se corrobora con la información del documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la referida tarjeta, como se aprecia a continuación:

IMAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N°



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

- 25. En efecto, como puede observarse, entre las 17:29:14 y las 17:30:01 horas del 28 de diciembre de 2022, la tarjeta N° registró nueve (9) validaciones de ingreso continuo en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
- 26. Asimismo, se aprecia que dichos ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de un (1) minuto, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que correspondería al ingreso de 9 usuarios distintos al servicio de transporte.
- 27. En ese sentido, se desprende que la Entidad Prestadora aplicó la penalidad del bloqueo definitivo de la tarjeta de la usuaria debido a que detectó su uso indebido para la reventa de pasajes en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
- 28. En atención a lo expuesto, y considerando que, de la Carta R-CAT-059199-2023-SAC no se aprecia que la Entidad. Prestadora haya brindado facilidades para devolver el saldo contenido en la tarjeta, no corresponde disponer devolución solicitada por la usuaria.

https://andina.pe/agencia/galeria.aspx?Galeriald=16649&Fotold=880622

- Comunicación difundida por el programa de radiodifusión "Exitosa", el 20 de diciembre de 2023, en el enlace siguiente: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Mp9FVUzWm14.



⁻ 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?Galeriald=9629&Fotold=689717.

⁻ Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias "Andina", el 4 de julio de 2022, en el enlace siguiente:



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE Nº 31-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN Nº 00261-2024-TSC-OSITRÁN

En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059199-29. 2022-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.8

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-059199-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señora al haberse acreditado que la usuaria utilizó de manera irregular en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima y que la Entidad su tarjeta N Prestadora no brindó facilidades para devolver el saldo contenido en la tarjeta bloqueada

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

y a TREN URBANO DE TERCERO.- NOTIFICAR a la señora 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: 2024079259

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://iservicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp

"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."



Reglamento de Reclamos del OSITRÁN