



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Lima Perú

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 35-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA  
SCHRODER  
Humberto Angel FAU  
20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 13/07/2024  
17:22:32 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 35-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-059291-2023-SAC

**RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRÁN**

Lima, 10 de julio de 2024

**SUMILLA:** *En la medida que no se ha acreditado que el bloqueo de la tarjeta de medio pasaje por parte de la Entidad Prestadora se haya debido a un uso indebido de la misma por parte de la usuaria; esto es, que haya sido utilizada transgrediendo la condición de uso personal e intransferible de la tarjeta, como norma de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado 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-059291-2023-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 6 de enero de 2023, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que el 4 de enero de 2023, se apersonó a la boletería de la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima para tramitar la renovación de su tarjeta de medio pasaje, la cual aún contaba con saldo; no obstante, personal de boletería le informó que dicha tarjeta se encontraba bloqueada sin haberle precisado el motivo de dicho bloqueo, razón por la cual solicitó su reactivación.
2. Mediante Carta R-CAT-059291-2023-SAC, notificada el 19 de enero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
  - i.- En el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima se fomenta que los pasajeros se conduzcan de manera adecuada, en cumplimiento de las normas de uso de la Línea 1, que se encuentran publicadas en las estaciones, página web y mensajes emitidos por difusión sonora en las distintas estaciones.



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.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 autoridad 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° 35-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRÁN

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>

ii.- En ese contexto, la Entidad Prestadora se encarga de difundir información sobre el uso correcto de la tarjeta medio (entiéndase, la tarjeta de medio pasaje), a través del siguiente mensaje impreso en la misma tarjeta: "Uso personal e intransferible", es decir, que solo el titular puede utilizarla y, si el sistema detecta cualquier uso indebido, la tarjeta será bloqueada, lo que ocasionará que el titular pierda el beneficio de medio pasaje hasta el próximo periodo del año académico.

3. Con fecha 3 de febrero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059291-2023-SAC, expresando su desacuerdo con la respuesta a su reclamo, y enfatizando que dicha tarjeta es de su uso personal, lo que podía corroborarse con los movimientos registrados en las estaciones Santa Rosa y Miguel Grau. En virtud de ello, solicitó la reactivación inmediata de su tarjeta, dado que deseaba utilizarla para el ciclo de estudios universitarios que se encontraba próximo a iniciar.
4. El 23 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-059291-2023-SAC.
5. El 26 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 R-CAT-059291-2023-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 al bloqueo de su tarjeta de medio pasaje por parte de la Entidad Prestadora; 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)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> 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 (...)"



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://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° 35-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRÁN

adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, 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<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>5</sup>, 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 R-CAT-059291-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 19 de enero de 2023.
  - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 9 de febrero de 2023.
  - iii.- La usuaria apeló con fecha 3 de febrero 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)<sup>6</sup>.

### <sup>3</sup> 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".*

### <sup>4</sup> 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".*

### <sup>5</sup> 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".*

### <sup>6</sup> 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".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 590-9330  
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° 35-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRAN

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

#### Sobre la normativa aplicable

12. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se 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, a 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]

13. 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*



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



*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]

14. Ahora bien, el literal l) 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:*

(...)

**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]





15. 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.
16. 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 medio pasaje de la usuaria**

17. En el presente caso, la usuaria manifestó que el 4 de enero de 2023, se apersonó a la boletería de la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima para tramitar la renovación de su tarjeta de medio pasaje, la cual aún contaba con saldo; no obstante, personal de boletería le informó que dicha tarjeta se encontraba bloqueada sin haberle precisado el motivo de dicho bloqueo, razón por la cual solicitó su reactivación.
18. Posteriormente, en su apelación, indicó que dicha tarjeta es de su uso personal, lo que podía corroborarse con los movimientos registrados en las estaciones Santa Rosa y Miguel Grau, razón por la cual solicitó la reactivación inmediata de su tarjeta, dado que deseaba utilizarla para el ciclo de estudios universitarios que se encontraba próximo a iniciar.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima se fomenta que los pasajeros se conduzcan de manera adecuada, en cumplimiento de las normas de uso de la Línea 1, que se encuentran publicadas en las estaciones, página web y mensajes emitidos por difusión sonora en las distintas estaciones. En ese contexto, indicó que difunden información sobre el uso correcto de la tarjeta medio (entiéndase, la tarjeta de medio pasaje) a través del siguiente mensaje impreso en la misma tarjeta: *"Uso personal e intransferible"*, es decir, que solo el titular puede utilizarla y, si el sistema detecta cualquier uso indebido, la tarjeta será bloqueada, lo que ocasionará que el titular pierda el beneficio de medio pasaje hasta el próximo periodo del año académico.
20. 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, 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 ha establecido para el correcto uso del servicio.
21. En ese contexto, se aprecia que la Entidad Prestadora ha dispuesto que el uso de la tarjeta de medio pasaje es personal e intransferible y que su uso indebido acarrea la retención, su

bloqueo y la pérdida del beneficio de medio pasaje hasta el siguiente periodo de estudios<sup>7</sup>, conforme se aprecia a continuación:

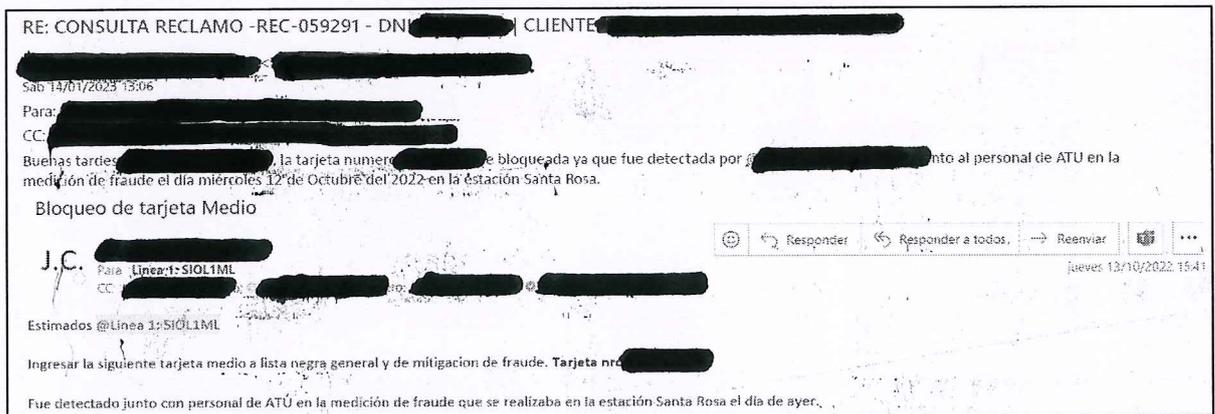
### IMAGEN 1: Información impresa en la tarjeta de medio pasaje



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

22. Cabe destacar que esta información se encuentra incluida en el formato de "Solicitud de Tarjeta Medio", que permite a los usuarios gestionar su solicitud para obtener el beneficio del medio pasaje y que está disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.
23. Ahora bien, en el expediente consta un correo electrónico del 13 de octubre de 2022 a las 15:41 horas, en el cual se indica que personal de la Entidad Prestadora realizó una medición de fraude el 12 de octubre de 2022 en la estación Santa Rosa de la Línea 1, detectando un uso indebido en la tarjeta de medio pasaje de la usuaria, conforme se aprecia a continuación:

### IMAGEN 2: Correo electrónico en el que se indica que el bloqueo de la tarjeta se debió a un uso indebido por parte de la usuaria



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

<sup>7</sup> Recuperado de <https://www.lineauno.pe/tramite-medio/> [01.07.2024].



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° 35-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRÁN

- 24. Como se aprecia de dicho correo electrónico, la Entidad Prestadora procedió con el bloqueo de la tarjeta de medio pasaje debido a que habría detectado que la usuaria habría transgredido las normas o condiciones de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, previamente citadas, esto es, el uso personal e intransferible de la tarjeta de medio pasaje.
25. No obstante, ni del correo, ni de la Carta R-CAT-059291-2023-SAC, se advierte que la Entidad Prestadora haya sustentado la manera en la que la usuaria habría utilizado su tarjeta incumpliendo las condiciones de uso del sistema, ni ha aportado medio probatorio alguno que justifique el bloqueo de la tarjeta de medio pasaje, basado en el uso personal e intransferible.
26. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que, del expediente se ha verificado que el correo electrónico fue emitido el 13 de octubre de 2022, es decir, antes de la emisión de la Carta R-CAT-059291-2023-SAC del 19 de enero de 2023, lo que permite presumir que el referido correo sirvió de sustento para que la Entidad Prestadora atendiera el reclamo, aun cuando en la referida Carta no se hace referencia dicho correo electrónico.
27. En efecto, en la Carta R-CAT-059291-2023-SAC, la Entidad Prestadora no ha motivado adecuadamente cómo es que se ha configurado el incumplimiento de la condición de uso personal e intransferible, por parte de la usuaria, por ejemplo, que la usuaria haya usado la tarjeta para que otra persona ingrese al sistema de la Línea 1; que se trate de un caso de recarga irregular, o que se haya presentado un caso de reventa de pasajes, entre otros.
28. Cabe resaltar que, aun cuando en su recurso de apelación, la usuaria ha enfatizado que la tarjeta de medio pasaje es de su uso personal, precisando que ello se puede verificar de sus últimos movimientos en la estación Santa Rosa y Miguel Grau, la Entidad Prestadora no ha desvirtuado, ni desacreditado, el argumento indicado por la usuaria en su apelación.
29. Adicionalmente, es importante señalar que del documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta" vinculada a la tarjeta de medio pasaje de la usuaria, se aprecia que no se registra ningún comportamiento irregular en la utilización de la tarjeta por parte la usuaria, en las distintas estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° 12.329.727

Reporte de Transacciones por Tarjeta
Fecha Desde: 09-01-2023 00:00:00
Fecha Hasta: 09-01-2023 23:59
Número de Serie Externo:
Número de Serie Interno: 3999199751
Estado de la Tarjeta: Bloqueada
Título: Monedero
Perfil: Estudiante Universitario
Documento:
Último Saldo Leído: 15,25
Último Saldo Calculado: 16,00
Table with columns: Fecha, Número Transacción de Tarjeta, Tipo de Transacción, Título, Perfil, Saldo Anterior, Monto, Saldo, Terminal, Estación



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

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 35-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRAN

Table with 9 columns: Date, Time, Type, Category, User, Amount 1, Amount 2, Amount 3, Station. Contains 44 rows of transaction data.

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

30. En consecuencia, dado que no se ha acreditado que el bloqueo de la tarjeta de medio pasaje por parte de la Entidad Prestadora se haya debido a un uso indebido de la misma por parte de la usuaria; esto es, que haya sido utilizada incumpliendo la condición de uso personal e intransferible de la tarjeta, como norma de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059291-2023-SAC y declarar fundado el reclamo.

31. En ese sentido, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, la Entidad Prestadora deberá cumplir con reactivar la tarjeta de la usuaria o, en su defecto, otorgarle una nueva tarjeta, sin costo, para lo cual la Entidad Prestadora deberá comunicarse con la usuaria a fin de realizar las coordinaciones pertinentes.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>8</sup>;

8 Reglamento de Reclamos de OSITRAN

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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/validador.xhtml



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Usos Públicos

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 35-2023-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00273-2024-TSC-OSITRÁN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-059291-2023-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

**SEGUNDO.- ORDENAR** a TREN URBANO DE LIMA S.A., que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con reactivar la tarjeta de la señora [REDACTED] o, en su defecto, otorgarle una nueva tarjeta, sin costo, para lo cual la Entidad Prestadora deberá comunicarse con la usuaria a fin de realizar las coordinaciones pertinentes.

**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](http://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: 2024086370

*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:3443/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/vch/validador.xhtml>



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)