



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° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/10/2024
10:00:35-0500



EXPEDIENTE : 038-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la R-CAT-059765-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de septiembre de 2024

SUMILLA: En la medida que ha quedado acreditado que el usuario utilizó de manera irregular su tarjeta en la estación Miguel Grau, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059765-2023-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 1 de febrero de 2023, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Entre las 17:30 y 18:00 horas del mismo día, procedió a ingresar junto con 6 de sus familiares a la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, razón por la cual su tarjeta fue bloqueada.
 - ii.- Manifestó que el día de los hechos su tarjeta N° [REDACTED] contaba con un saldo de S/ 59,50 aproximadamente.
 - iii.- Solicitó la devolución del saldo contenido en su tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-059765-2023-SAC, notificada el 7 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, argumentando lo siguiente:
 - i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se cuenta con un letrero que indica "Acciones Sancionables", donde se detalla las prohibiciones que los usuarios deben tener en cuenta al utilizar el sistema. Entre estas prohibiciones se

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://apips.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° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

encuentra expresamente indicada "la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".

- ii. En la página web de la Entidad Prestadora está publicada una Guía de Pasajeros, que señala lo siguiente: "No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes".
 - iii. Del "Reporte de Movimientos de la Tarjeta N° [REDACTED]", se verifica que la tarjeta del usuario no se encontraba asociada a su DNI, constatándose además que el 1 de febrero de 2023 hizo uso irregular de dicha tarjeta en la estación Miguel Grau, motivo por el cual se realizó el bloqueo.
 - iv. No obstante, de manera excepcional y por única vez, el usuario puede apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, portando la tarjeta bloqueada y su DNI vigente, a fin de realizar la entrega de una nueva tarjeta y traslado del saldo correspondiente.
3. Con fecha 7 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059765-2023-SAC, señalando que no se encontraba conforme con la respuesta brindada, toda vez que no tenía conocimiento de la normativa relacionada con el bloqueo de tarjeta por pases consecutivos. En tal sentido, solicitó la devolución de su dinero, negándose a la entrega de una nueva tarjeta con el saldo incluido.
 4. El 27 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-059765-2023-SAC.
 5. El 28 de agosto 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-059765-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

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 del usuario al bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora, al haber incurrido en una presunta reventa de pasajes; 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 literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)
d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por TREN URBANO FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".



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° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-059765-2023-SAC fue notificada al usuario el 7 de febrero de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de febrero de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 7 de febrero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

⁵ **Reglamento de Reclamos 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".

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° 038-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRAN

- 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 el marco jurídico aplicable

- 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 contrato⁷.
- Asimismo, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, establece lo siguiente:
 - Son derechos de los usuarios la prestación de servicios de calidad.⁸

⁷ Contrato de Concesión

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

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

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

(...)

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

[El subrayado es nuestro]

⁸ Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

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



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° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

- 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, con el contrato de concesión y aquellas 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.

14. En tal sentido, 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, 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 y reglas establecidas.

Sobre los hechos materia de reclamo

15. En el presente caso, el usuario cuestionó el bloqueo de su tarjeta, manifestando que ingresó junto con sus familiares a la estación Miguel Grau, desconociendo que había una prohibición de realizar pases consecutivos. En consecuencia, solicitó la devolución de su dinero correspondiente al saldo que quedó en la tarjeta bloqueada.
16. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario utilizó irregularmente el servicio, al haber realizado pases consecutivos con su tarjeta en la estación Miguel Grau, conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que, de manera excepcional, el usuario podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro portando la tarjeta bloqueada y su DNI vigente, a fin de proceder con entregarle una nueva tarjeta y efectuar el traslado del saldo correspondiente.
17. Al respecto, 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 establezca para el correcto uso del servicio.
18. 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:

(...)

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]

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

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 OSITRÁN (...).

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

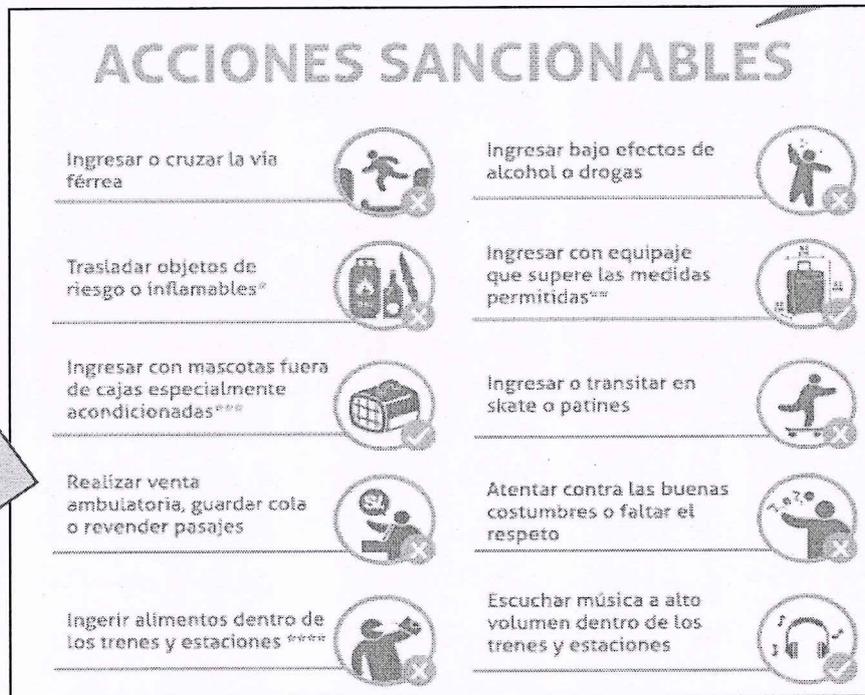
Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

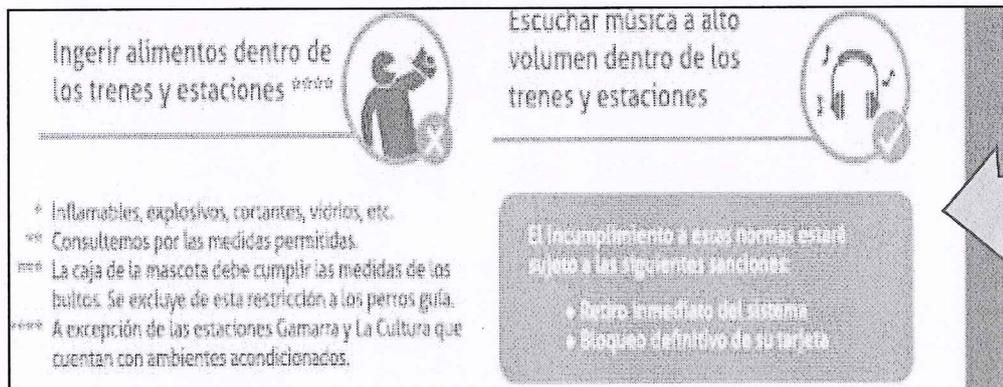
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

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 administrativo⁹.

IMAGEN 2: Documento de “Acciones Sancionables” en el que se establece el bloqueo definitivo de la tarjeta y el retiro inmediato del sistema, 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.

19. Cabe señalar que la Entidad Prestadora ha manifestado que el “Letrero de Prohibiciones”, que contiene las conductas prohibidas como la venta ambulatoria o reventa de pasajes, y

⁹ Se ha corroborado que dicha información se encuentra en: [Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf \(lineauno.pe\)](#)



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° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

que están sujetas a sanción (retiro inmediato del sistema y bloqueo definitivo de la tarjeta), se encuentran consignadas en las diversas estaciones del sistema de Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso.

- 20. En línea con lo señalado por la Entidad Prestadora, y contrariamente a lo manifestado por el usuario, se ha verificado, a modo de ejemplo, que en las estaciones Gamarra, Bayóvar y Miguel Grau (donde se produjeron los hechos materia de apelación) obra información sobre los usos prohibidos respecto de la tarjeta (entre ellas, la reventa de pasajes) y las consecuencias de ello10.
21. Ahora bien, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° [redacted] se aprecia lo siguiente:

IMAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [redacted]

Reporte de Transacciones por Tarjeta
Fecha Desde: 02-02-2023 00:00
Fecha Hasta: 02-02-2023 23:59
Número de Serie Externo: [redacted]
Tipo de Transacción: Todos
Título: Todos
Perfil: Todos
Generado: 02-02-2023 13:54:00
N° Registros: 29
Página 1 de 2

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
[redacted]	[redacted]	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	55,50	57,00		
Fecha	Número de Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
01-02-2023 18:27:47	18	Carga	Monedero	Adulto	0,50	50,00	50,50	1603001	Grau
01-02-2023 18:28:15	19	Carga	Monedero	Adulto	50,50	20,00	70,50	1603001	Grau
01-02-2023 18:28:54	20	Uso	Monedero	Adulto	70,50	1,50	69,00	1601007	Grau
01-02-2023 18:29:35	21	Uso	Monedero	Adulto	69,00	1,50	67,50	1601007	Grau
01-02-2023 18:30:19	22	Uso	Monedero	Adulto	67,50	1,50	66,00	1601006	Grau
01-02-2023 18:30:29	23	Uso	Monedero	Adulto	66,00	1,50	64,50	1601006	Grau
01-02-2023 18:30:45	24	Uso	Monedero	Adulto	64,50	1,50	63,00	1601007	Grau
01-02-2023 18:31:00	25	Uso	Monedero	Adulto	63,00	1,50	61,50	1601007	Grau
01-02-2023 18:31:09	26	Uso	Monedero	Adulto	61,50	1,50	60,00	1601007	Grau
01-02-2023 18:31:16	27	Uso	Monedero	Adulto	60,00	1,50	58,50	1601007	Grau
01-02-2023 18:31:23	28	Uso	Monedero	Adulto	58,50	1,50	57,00	1601007	Grau
01-02-2023 18:32:41	29	Uso	Monedero	Adulto	57,00	1,50	55,50	1601007	Grau

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

- 22. Como puede observarse, entre las 18:28:54 y las 18:32:41 horas del 1 de febrero de 2023, la tarjeta N° [redacted] registró diez (10) validaciones de ingreso continuo a la estación Miguel Grau.

10 Dicha información se ha verificado en los medios siguientes:
- Comunicado emitido por la Entidad Prestadora, 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 Entidad Prestadora, 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/minsaperu/videos/-en-vivo-desde-la-estacion-C3%B3n-gamarra-del-metro-de-lima-el-minsa-viene-realizando-u/531035715278906/?rdc=1&rdc.
- 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?app=desktop&v=Mp9FVUzWm14.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

23. Asimismo, se aprecia que dichos ingresos se produjeron en un lapso no mayor de cuatro minutos, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario, sino que corresponde al ingreso de diez (10) usuarios distintos al servicio de transporte; el cual es incluso mayor al número de supuestos familiares, señalado por el usuario en su reclamo.
24. En ese sentido, se desprende que la Entidad Prestadora aplicó el bloqueo definitivo de la tarjeta del usuario debido a que detectó su uso indebido en la estación Miguel Grau.
25. En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta del usuario resultó justificado, pues fue acorde a las normas de uso establecidas por la Entidad Prestadora.
26. Ahora bien, conforme se ha señalado precedentemente, en la Carta R-CAT-059765-2023-SAC, la Entidad Prestadora señaló que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la entrega de una nueva tarjeta y el traslado de saldo correspondiente. Es decir, la Entidad Prestadora, dejó clara la forma a través de la cual podría, de manera excepcional y por única vez, proceder con la entrega de una nueva tarjeta y la devolución del saldo; consideración plausible que no debería ser motivo de rechazo por parte del usuario, al haber quedado acreditado en párrafos previos el uso irregular que este habría dado a la citada tarjeta.
27. En consecuencia, corresponde declarar infundado el recurso de apelación interpuesto y, en consecuencia, confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059765-2023-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 de OSITRÁN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED], en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-059765-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

¹¹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad 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° 038-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00391-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024121904

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>