



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° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 13/07/2024
17:21:34 -0500



EXPEDIENTE : 41-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-059424-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de julio de 2024

SUMILLA: En la medida que las facilidades brindadas por la Entidad Prestadora para devolver el saldo contenido en la tarjeta bloqueada no son plausibles de negociación por parte del usuario, al haber sido otorgadas de manera excepcional y por única vez, y al haber quedado acreditado que el usuario utilizó de manera irregular su tarjeta en la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, 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-059424-2023-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 16 de enero de 2023, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, vía telefónica, manifestando lo siguiente:
 - i.- A las 11:00 horas del mismo día, utilizó su tarjeta N° [REDACTED] para facilitar el acceso de ocho (8) familiares a la estación Villa El Salvador, ocurriendo que, al intentar utilizarla nuevamente, se percató de que se encontraba bloqueada.
 - ii.- Desconocía que el uso de su tarjeta para facilitar el ingreso consecutivo de terceras personas a las estaciones acarrearía su bloqueo, y de haber sido informado de ello no habría incurrido en dicha conducta.
 - iii.- A la fecha del bloqueo tenía un saldo de S/ 10,50 en su tarjeta, razón por la cual solicitó a la Entidad Prestadora su devolución.
2. Mediante Carta R-CAT-059424-2023-SAC, notificada el 23 de enero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, 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>



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° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-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>

- i. En el acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se puede observar un letrero que indica "Acciones Sancionables", detallando las prohibiciones que los usuarios deben tener en cuenta al utilizar el sistema. Entre estas prohibiciones se encuentra expresamente indicada "la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".
- ii. Asimismo, en la página web se encuentra publicada una Guía de Pasajeros, que señala lo siguiente:

"No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes".
- iii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el presente reclamo a través del "Reporte de Movimientos de la Tarjeta N° 12.705.894", constatándose que el usuario hizo uso irregular de dicha tarjeta al haber revendido pasajes en la estación Villa El Salvador el 16 de enero de 2023, 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, una tarjeta operativa y su DNI vigente, a fin de realizar el traslado del saldo a dicha tarjeta.

3. Con fecha 13 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059424-2023-SAC, señalando que había desechado su tarjeta bloqueada, razón por la cual solicitó que la devolución del saldo no esté supeditada a la entrega de dicha tarjeta.
4. El 6 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-059424-2023-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-059424-2023-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 está relacionada con el cuestionamiento del usuario a la condición establecida por la Entidad Prestadora para la devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada, esto es, la devolución de dicha tarjeta; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de



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° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

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 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-059424-2023-SAC fue notificada al usuario el 23 de enero de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de febrero de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 13 de febrero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una 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 N° 27444, Ley del

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".

² **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 (...)"

³ **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".

⁴ **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.

⁵ **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".

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° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶:

11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

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 (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]

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:

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".



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° 41-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRAN

“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]

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.*



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° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

- 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 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

17. En el presente caso, el usuario manifestó que utilizó su tarjeta N° 12.705.894 para facilitar el acceso de ocho (8) familiares a la estación Villa El Salvador, ocurriendo que, al intentar utilizarla nuevamente, se percató de que se encontraba bloqueada. Añadió que desconocía que el uso de su tarjeta para facilitar el ingreso consecutivo de terceras personas a las estaciones acarrearía su bloqueo, y de haber sido informado de ello no habría incurrido en dicha conducta. En virtud de ello solicitó a devolución del saldo contenido en su tarjeta.
18. Posteriormente, en su recurso de apelación, el usuario señaló haber desechado su tarjeta bloqueada, razón por la cual solicitó que la devolución del saldo no esté supeditada a la entrega de dicha tarjeta.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario utilizó irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Villa El Salvador, 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, una tarjeta operativa y su DNI vigente, a fin de proceder con el traslado del saldo a dicha tarjeta.

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

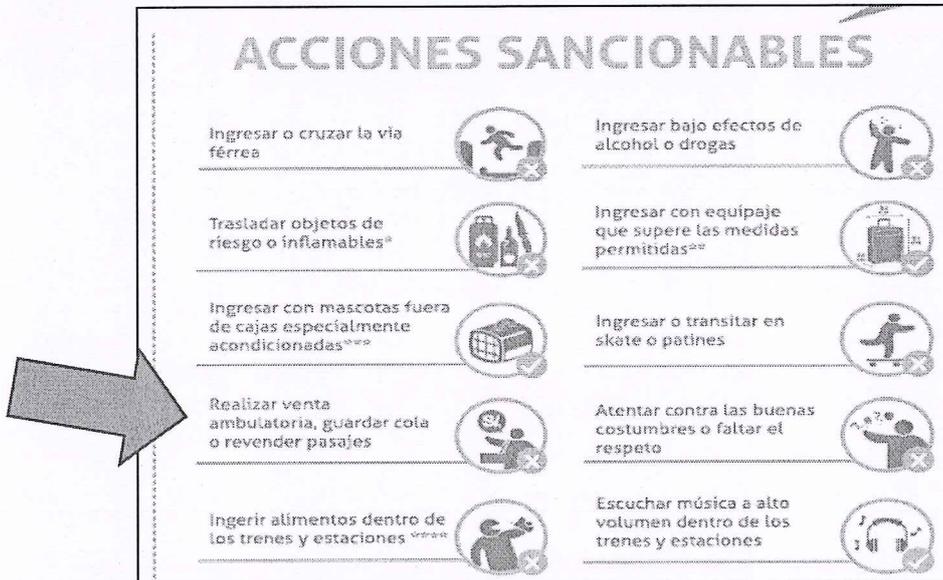
OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

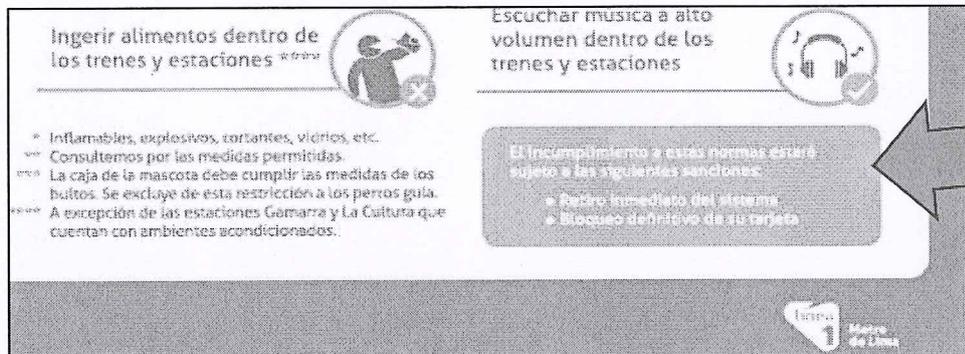
20. Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, se verifica que la Entidad Prestadora tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas que establezca para el correcto uso del servicio.
21. 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.

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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

- 22. 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.
23. Ahora bien, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 12.705.894, se aprecia lo siguiente:

IMAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° 12.705.894

Reporte de Transacciones por Tarjeta
Fecha Desde: 20-01-2023 09:00
Fecha Hasta: 20-01-2023 23:59
Número de Serie Externo: [Redacted]
Número de Serie Interno: 1335650297
Estado de la Tarjeta: Bloqueada
Título: Monedero
Perfil: Adulto
Documento: 0
Último Saldo Leído: 10,50
Último Saldo Calculado: 0,00

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 autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apbs.firmaceru.gov.pe/webvalidador.xhtml

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





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° 41-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN N° 00293-2024-TSC-OSITRÁN

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
12705894	1035680297	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	10.50	6.00		
Fecha	Número Transacción de Tarjetas	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
16-01-2023 10:54:36	59	Uso	Monedero	Adulto	11.00	1.50	9.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:54:39	60	Uso	Monedero	Adulto	9.50	1.50	8.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:54:43	61	Uso	Monedero	Adulto	8.00	1.50	6.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:54:52	62	Uso	Monedero	Adulto	6.50	1.50	5.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:55:13	63	Uso	Monedero	Adulto	5.00	1.50	3.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:55:20	64	Uso	Monedero	Adulto	3.50	1.50	2.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:55:30	65	Uso	Monedero	Adulto	2.00	1.50	0.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:56:21	66	Carga	Monedero	Adulto	0.50	10.00	10.50	0103002	V. El Salvador
16-01-2023 10:57:01	67	Uso	Monedero	Adulto	10.50	1.50	9.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:57:32	68	Uso	Monedero	Adulto	9.00	1.50	7.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:57:38	69	Uso	Monedero	Adulto	7.50	1.50	6.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:57:43	70	Uso	Monedero	Adulto	6.00	1.50	4.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:57:49	71	Uso	Monedero	Adulto	4.50	1.50	3.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:57:54	72	Uso	Monedero	Adulto	3.00	1.50	1.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 10:59:17	73	Carga	Monedero	Adulto	1.50	10.00	11.50	0103007	V. El Salvador
16-01-2023 10:59:48	74	Uso	Monedero	Adulto	11.50	1.50	10.00	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 10:59:55	75	Uso	Monedero	Adulto	10.00	1.50	8.50	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 10:59:58	76	Uso	Monedero	Adulto	8.50	1.50	7.00	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 11:00:25	77	Uso	Monedero	Adulto	7.00	1.50	5.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:00:32	78	Uso	Monedero	Adulto	5.50	1.50	4.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:00:36	79	Uso	Monedero	Adulto	4.00	1.50	2.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:00:42	80	Uso	Monedero	Adulto	2.50	1.50	1.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:01:34	81	Carga	Monedero	Adulto	1.00	10.00	11.00	0102002	V. El Salvador
16-01-2023 11:02:09	82	Uso	Monedero	Adulto	11.00	1.50	9.50	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 11:02:14	83	Uso	Monedero	Adulto	9.50	1.50	8.00	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 11:04:09	84	Uso	Monedero	Adulto	8.00	1.50	6.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:04:12	85	Uso	Monedero	Adulto	6.50	1.50	5.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:04:23	86	Uso	Monedero	Adulto	5.00	1.50	3.50	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 11:04:37	87	Uso	Monedero	Adulto	3.50	1.50	2.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:05:33	88	Uso	Monedero	Adulto	2.00	1.50	0.50	0101007	V. El Salvador
16-01-2023 11:06:39	89	Carga	Monedero	Adulto	0.50	10.00	10.50	0102001	V. El Salvador
16-01-2023 11:07:14	90	Uso	Monedero	Adulto	10.50	1.50	9.00	0101008	V. El Salvador
16-01-2023 11:07:52	91	Uso	Monedero	Adulto	9.00	1.50	7.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:09:11	92	Uso	Monedero	Adulto	7.50	1.50	6.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:09:43	93	Uso	Monedero	Adulto	6.00	1.50	4.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:09:48	94	Uso	Monedero	Adulto	4.50	1.50	3.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:10:07	95	Uso	Monedero	Adulto	3.00	1.50	1.50	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:10:15	96	Uso	Monedero	Adulto	1.50	1.50	0.00	0101009	V. El Salvador
16-01-2023 11:11:12	97	Carga	Monedero	Adulto	0.00	10.50	10.50	0102002	V. El Salvador

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

- Como puede observarse, entre las 10:45:19 y las 11:10:15 horas del 16 de enero de 2023, la tarjeta N° 12.705.894 registró cincuenta y dos (52) validaciones de ingreso continuo a la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima.
- Asimismo, se aprecia que dichos ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de veinticinco (25) minutos, 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 52 usuarios distintos al servicio de transporte; y no de ocho (08) familiares como argumenta el usuario.
- En ese sentido, se desprende que la Entidad Prestadora aplicó la penalidad del bloqueo definitivo de la tarjeta del usuario debido a que detectó su uso indebido para la reventa de pasajes en la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima.
- Ahora bien, conforme se ha señalado precedentemente, en la Carta R-CAT-056316-2022-SAC, la Entidad Prestadora señaló que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta. Es decir, la Entidad Prestadora dejó claro la forma a través de la cual podría, de manera excepcional y por única vez, proceder con la devolución del saldo, siendo que ello no constituye algo plausible de negociación por parte del usuario, al haber quedado acreditado en párrafos previos el uso irregular que este habría dado a la citada tarjeta.
- En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059424-2023-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

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° 41-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00293-2024-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 OSITRÁN.⁸

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-059424-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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.

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: 2024087969

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>

⁸ **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."