



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° 48-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00313-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248045 hard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 24/07/2024
17:14:33 -0500

EXPEDIENTE : 48-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-059874-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00313-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 24 de julio de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado la falta de interés legítimo del usuario, corresponde declarar improcedente el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor
(en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059874-2023-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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 6 de febrero de 2023, el usuario presentó su solicitud ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 30 de enero de 2023 realizó una recarga de S/ 10,00 de la tarjeta N° 5.659.076.
 - ii.- Ese día utilizó la tarjeta para permitir el ingreso de diez (10) alumnos a la estación Angamos.
 - iii.- Luego de ello, se percató que la tarjeta se encontraba bloqueada.
 - iv.- Teniendo en cuenta los hechos alegados, solicitó la reactivación de la tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
2. Mediante Carta R-CAT-059874-2023-SAC, notificada el 17 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado, argumentando lo siguiente:



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° 48-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00313-2024-TSC-OSITRÁN

- i. En el acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se puede observar un letrero que indica "Acciones Sancionables", en donde se detallan las prohibiciones que los usuarios deben tener en cuenta al utilizar el sistema. Entre las prohibiciones establecidas se encuentran "la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".
 - ii. Asimismo, en la Guía de Pasajeros, se indica lo siguiente: "No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes".
 - iii. La tarjeta N° 5.659.076 no se encontraba asociada al DNI del usuario, razón por la cual no procedió la devolución del saldo solicitado.
3. Con fecha 22 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059874-2023-SAC, señalando su desacuerdo con la respuesta a su reclamo por el bloqueo injustificado de la tarjeta N° [REDACTED], enfatizando que, no se dedica a la venta de pasajes y que el titular de la tarjeta es su primo, pero él es quien la utiliza y realiza las recargas, razón por la cual reiteró su solicitud de reactivación de la tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
 4. El 14 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-059874-2023-SAC.
 5. El 10 de julio 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-059874-2023-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. En el escrito de apelación el usuario indicó que el titular de la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, es su primo, siendo el reclamante quien recarga y utiliza la tarjeta, la cual aún cuenta con saldo disponible, razón por la cual la Entidad Prestadora debería devolvérselo.
8. Al respecto, la Entidad Prestadora manifestó que no correspondía atender la solicitud de devolución, debido a que la tarjeta bloqueada no se encuentra asociada al DNI del usuario.
9. De otro lado, en el expediente obra el documento "Reporte de Transacción por Tarjeta", efectuado respecto de la tarjeta N° [REDACTED], materia del reclamo.
10. En el mencionado reporte, se aprecia que dicha tarjeta está asociada a un DNI, tal como se muestra a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 48-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00313-2024-TSC-OSITRÁN

IMAGEN 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 07-02-2013 00:00 Número de Serie Externo: 5659076 Título: Todos
Fecha Hasta: 07-02-2023 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento
5659076	825267916	Bloqueada	Monedero	Adulto	09979662

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monta
-------	-------------------------------	---------------------	--------	--------	----------------	-------

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

11. Conforme es posible apreciar, el DNI asociado a la tarjeta materia de reclamo (DNI N° [REDACTED]), difiere al del usuario (DNI N° [REDACTED]).
12. Al respecto, el artículo 40 del Reglamento de Reclamos de Ositrán, establece lo siguiente:
- "Artículo 40.- Causales de improcedencia del reclamo**
El órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:
- a) Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo;
- (...)"
13. En consecuencia, habiéndose evidenciado que la tarjeta N° [REDACTED] no se encuentra asociada al DNI del usuario sino al de un tercero; corresponde declarar la improcedencia del reclamo presentado, por carecer de interés legítimo, al haber solicitado el usuario la devolución del saldo de la tarjeta, sin ser el titular de la misma, ni tampoco haber acreditado que actúa en representación del titular.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-059874-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

¹ **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".



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° 48-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00313-2024-TSC-OSITRAN

SEGUNDO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

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
OSITRAN**

NT: 2024092440

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>