



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte y Urbanidad

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por: ZUNIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024
18:53:38 -0500

EXPEDIENTE : 60-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-0560480-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: En la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio, corresponde confirmar la resolución 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-0560480-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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 vocales 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 vocales 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:

- El 3 de marzo de 2023, el usuario presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que intentó validar su tarjeta N° [REDACTED] en uno de los torniquetes de la estación La Cultura para hacer uso del servicio; no obstante, le figuró un mensaje que indicaba que su tarjeta se encontraba bloqueada. Por lo tanto, solicitó el desbloqueo de su tarjeta.
- Mediante Carta R-CAT-060480-2023-SAC, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando que luego de realizar las investigaciones del caso a través del reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] verificó que la tarjeta no se encontraba asociada a su Documento Nacional de Identidad (DNI) y que el usuario realizó recargas irregulares desde la adquisición de ésta, acción que resulta sancionable y que contraviene las normas de uso del sistema, motivo por el cual se procedió con el bloqueo respectivo.
- Con fecha 10 de marzo de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060480-2023-SAC, solicitando que la Entidad Prestadora le devuelva el saldo contenido en su tarjeta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Ingresos e Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

4. Con fecha 11 de mayo de 2023, el usuario amplió la apelación interpuesta contra la Carta R-CAT-060480-2023-SAC, reiterando su solicitud de devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada.
5. El 22 de mayo de 2023, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo indicado en la Carta R-CAT-060480-2023-SAC, y añadiendo lo siguiente:
- i.- A partir de las investigaciones realizadas, se pudo advertir que el 27 de febrero de 2023 la tarjeta N° [REDACTED] registró dieciocho usos en la estación La Cultura. En razón a ello, ingresó en la "lista negra" para que en su siguiente uso sea bloqueada.
 - ii.- Existe evidencia objetiva que el usuario hizo un uso indebido de la tarjeta N° [REDACTED] lo cual resulta una acción sancionable que se detalla dentro de las prohibiciones que tienen los pasajeros del sistema del Metro de Lima, particularmente la referida a "realizar la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".
 - iii.- La decisión del Concesionario fue la correcta, debido a que al haberse incumplido la normativa y las condiciones de ingreso al sistema, se encontraba facultada para efectuar el bloqueo de la tarjeta a fin de velar por la seguridad del Sistema.

6. El 12 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la R-CAT-060480-2023-SAC.
 - 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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario al bloqueo de su tarjeta efectuado por TREN URBANO por haber incurrido en una presunta recarga irregular y reventa de pasajes, supuestos de reclamo por 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, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN² (en adelante, el

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

IV.1. Materia de los Reclamos

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² Reglamento de Atención 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 (...)"



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° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. De la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-060480-2023-SAC fue notificada al usuario el 10 de marzo de 2023.
 - ii. El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer el recurso de apelación venció el 31 de marzo de 2023.
 - iii. El usuario presentó el recurso de apelación el 10 de marzo de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG)
12. 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.

³ **Reglamento de Atención 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

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS 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 GYM FERROVIAS S.A. 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".

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"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

ORGANISMO SUPERINTENDENTE DE
INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

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

Sobre la normativa aplicable

13. TREN URBANO es la Entidad Prestadora 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]

14. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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

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 OSITRÁN

(...)

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 OSITRÁN. (...)

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Comisión Superior de
Inspección de la Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

15. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento establecen 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]

16. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
17. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de 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.

III.2.1 Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario

18. En el presente caso, el usuario manifestó que al intentar ingresar a la estación La Cultura con su tarjeta N° [REDACTED] advirtió que se encontraba bloqueada. En atención a ello, solicitó el desbloqueo de la referida tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario había realizado recargas irregulares, siendo ello una conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta, a efectos de lo cual adjuntó como medio probatorio el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta". Añadió que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del usuario.
20. Adicionalmente, en la elevación del expediente administrativo, TREN URBANO agregó que el usuario había revendido dieciocho (18) pasajes en la estación La Cultura un mismo día, conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta.
21. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que TREN URBANO 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 establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
22. En ese sentido, se aprecia que TREN URBANO ha dispuesto normas y condiciones de uso de la tarjeta para poder acceder a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información sobre el bloqueo de la tarjeta en caso de incumplimiento de las normas de uso del servicio TREN URBANO



Fuente: Información extraída de la Guía de Pasajeros publicado en la página web de Línea 1.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

23. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Pasajeros", al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de TREN URBANO.
24. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si el usuario incurrió en la recarga irregular de la tarjeta N° [REDACTED], conducta que amerita el bloqueo de la tarjeta a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.
25. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo.
26. Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por TREN URBANO que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, contando, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso).
27. Ahora bien, en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, se verifica el registro de los siguientes movimientos:

Imagen 2: Reporte de transacciones por tarjeta N° [REDACTED]

linea

Metra

de Lima

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

28. Como puede observarse, el 26 de febrero de 2023, el usuario contaba con un saldo en su tarjeta de S/ 0,10; sin embargo, pese a no figurar posteriormente ninguna transacción de "Carga" en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", el 27 de febrero de 2023, automáticamente el saldo se incrementó a S/ 99,10.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte y Obras Públicas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

29. Cabe precisar que, situación similar se repitió los días 13 de noviembre de 2020, 18, 19, 27, 29 y 30 de enero de 2023, y los días 3, 4, 8, 9, 11, 13, 14, 20, 21, 22, 23 y 26 de febrero de 2023, verificándose en el referido reporte dieciocho (18) incrementos automáticos de saldo sin que previamente el usuario haya efectuado una recarga previa.
30. En tal sentido, de la información registrada en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se advierte que en la tarjeta N° [REDACTED] hubo un total de dieciocho (18) incrementos de saldo, cuya procedencia u origen no ha sido consignado ni determinado.
31. En efecto, como ha sido señalado previamente, el incremento de saldo en una tarjeta de la Línea 1, únicamente puede obedecer a una carga previa, la cual necesariamente debe quedar registrada y consignada en el reporte de transacciones de la tarjeta, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
32. De lo antes expuesto se concluye que el bloqueo de la tarjeta del usuario resultó justificado, al haberse verificado que se realizó recargas irregulares; así como también que, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema correspondía el bloqueo definitivo de la tarjeta, consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.
33. Adicionalmente, en su elevación del expediente, TREN URBANO añadió que el usuario había realizado la reventa de pasajes, lo que configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tal norma acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta.
34. En ese sentido, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, en el cual se verifica que el 27 de febrero de 2023, se registraron los siguientes movimientos:

Imagen 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]

linea

Metro

de Lima

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de Ingresos al Sistema de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

35. Como puede observarse, entre las 19:46:26 y 19:56:38 horas el día 27 de febrero de 2023, la tarjeta N° [REDACTED] registró dieciocho (18) validaciones de ingreso continuo en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
36. Asimismo, se advierte que los dieciocho (18) ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de diez (10) minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que, más bien, correspondería al ingreso de 18 usuarios al servicio de transporte.
37. En atención a lo expuesto, se concluye que ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema el bloqueo de la tarjeta del usuario resultó justificado; en tal sentido, no corresponde acceder a lo solicitado por el usuario en su reclamo.
38. Por otro lado, cabe señalar que el usuario solicitó que TREN URBANO le devolviera el saldo de su tarjeta N° [REDACTED]
39. En cuanto a la devolución de saldo solicitada por el usuario, TREN URBANO informó al usuario que no correspondía acceder a ello, en tanto había incumplido con las normas de uso del sistema.
40. En ese sentido, en la medida que en el presente caso TREN URBANO bloqueó la tarjeta del usuario debido a que la usó irregularmente al haber realizado recargas irregulares y haber revendido pasajes, hechos que han quedado acreditados, y que no ha otorgado al usuario la facilidad de la devolución del saldo contenido en dicha tarjeta; no corresponde disponer la devolución solicitada.
41. En atención a ello, habiéndose verificado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-060480-2023-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-060480-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

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

⁷ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- 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

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 060-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00255-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024079137

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>