



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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20423048645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 19/08/2024
14:40:39 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 067-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-060346-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 14 de agosto de 2024

SUMILLA: *En la medida que ha quedado acreditado que la usuaria utilizó de manera irregular su tarjeta en la estación La Cultura 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 por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060346-2023-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 28 de febrero de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- A las 16:32 horas del mismo día, procedió a realizar una recarga en su tarjeta N° [REDACTED] para ingresar por el torniquete de la Estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima; no obstante, la tarjeta se encontraba bloqueada.
 - ii.- Personal de TREN URBANO le informó que el bloqueo se debía a los pases consecutivos realizados; sin embargo, señaló que sólo utilizó la tarjeta para ingresar ella sola, sin ningún acompañante.
 - iii.- En ese sentido, solicitó el desbloqueo de su tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-060346-2023-SAC, notificada el 3 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, argumentando lo siguiente:
 - 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

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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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

- ii. Asimismo, en la página web de TREN URBANO se encuentra 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 de la usuaria no se encuentra asociada a su DNI, constatándose además que hizo uso irregular de dicha tarjeta, al haber revendido pasajes en la estación La Cultura el 19 de enero de 2023, motivo por el cual se realizó el bloqueo.
 - iv. No obstante, de manera excepcional, y por única vez, la usuaria 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 operativa.
3. Con fecha 21 de marzo de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060346-2023-SAC, señalando que el uso de su tarjeta es estrictamente personal y que esta se utiliza únicamente para su traslado hacia su centro laboral.
 4. El 12 de abril de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-060346-2023-SAC.
 5. El 24 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-060346-2023-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 de la usuaria sobre el bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora; 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

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

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 067-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRAN

del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); 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 OSITRAN⁵, 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-060346-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 3 de marzo de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 24 de marzo de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 21 de marzo 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 Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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 OSITRAN**

"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 OSITRAN**

"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://csp.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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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:

“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



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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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 OSITRÁN (...).

“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 los 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]

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.- Derechos de los Usuarios

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

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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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, la usuaria manifestó que efectuó una recarga en su tarjeta; no obstante, al intentar ingresar por los torniquetes de la Estación San Borja Sur, advirtió que esta figuraba como bloqueada. En consecuencia, solicitó su desbloqueo.
18. Posteriormente, en su recurso de apelación, la usuaria manifestó no estar conforme con la respuesta de su reclamo, pues utiliza su tarjeta únicamente de manera personal para movilizarse a su centro laboral.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la usuaria utilizó irregularmente el servicio, al haber tenido pases consecutivos con su tarjeta en la estación La Cultura; conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, de manera excepcional, la usuaria 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 el traslado del saldo a dicha tarjeta.
20. Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, la Entidad Prestadora tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas que 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:

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.firma.pe/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

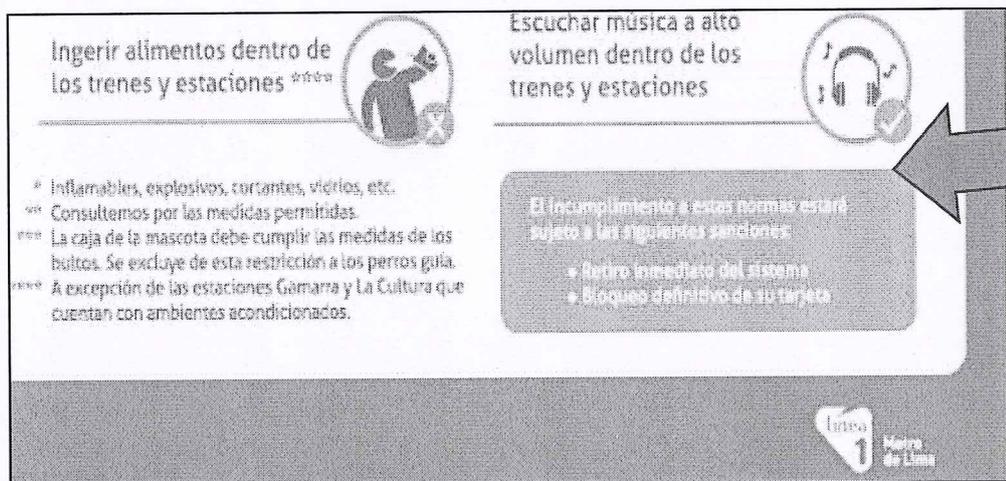
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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 administrativo⁷.

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.

22. Ahora bien, del “Reporte de Transacciones por Tarjeta” correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] se aprecia lo siguiente

⁷ 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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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

linea 1 Metro de Lima Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-03-2013 00:00 Número de Serie Externo: [REDACTED] Título: Todos Generador: 01-03-2023 15:19:11
 Fecha Hasta: 01-03-2023 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos Nº Registros: 1009

Página 32 de 35

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	0,00	1,50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
19-01-2023 18:50:30	910	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:50:41	911	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:50:48	912	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:54:10	913	Carga	Monedero	Adulto	0,00	20,00	20,00	1303002	La Cultura
19-01-2023 18:55:24	914	Carga	Monedero	Adulto	20,00	10,00	30,00	1303002	La Cultura
19-01-2023 18:56:15	915	Uso	Monedero	Adulto	30,00	1,50	28,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:56:24	916	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	27,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:56:30	917	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	25,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:56:44	918	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	24,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:56:59	919	Uso	Monedero	Adulto	24,00	1,50	22,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:57:03	920	Uso	Monedero	Adulto	22,50	1,50	21,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:57:06	921	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	19,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:57:15	922	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	18,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:57:18	923	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:57:40	924	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:57:54	925	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:58:45	926	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:58:51	927	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:59:07	928	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1301012	La Cultura

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

Decreto Supremo de la
Unión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

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	0,00	1,50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
19-01-2023 18:59:14	929	Uso	Monedero	Adulto	0,00	1,50	7,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:59:19	930	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:59:23	931	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:59:28	932	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 18:59:41	933	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1301012	La Cultura
19-01-2023 19:00:21	934	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1301012	La Cultura
19-01-2023 19:04:04	935	Carga	Monedero	Adulto	0,00	30,00	30,00	1302002	La Cultura
19-01-2023 19:04:31	936	Uso	Monedero	Adulto	30,00	1,50	28,50	1301010	La Cultura
19-01-2023 19:04:48	937	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	27,00	1301012	La Cultura
20-01-2023 08:01:18	938	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	25,50	2501004	Santa Rosa
20-01-2023 19:20:11	939	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	24,00	1301011	La Cultura

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

23. Como puede observarse, entre las 18:50:30 y las 19:04:48 horas del 19 de enero de 2023, la tarjeta N° [REDACTED] registró veinticinco (25) validaciones de ingreso continuo a la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
24. Asimismo, se aprecia que dichos ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de catorce (14) minutos, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que corresponde al ingreso de veinticinco (25) usuarios distintos al servicio de transporte.
25. En ese sentido, se desprende que la Entidad Prestadora aplicó el bloqueo definitivo de la tarjeta de la usuaria debido a que detectó su uso indebido para la reventa de pasajes en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
26. En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta de la usuaria resultó justificado, correspondiendo el bloqueo definitivo de la tarjeta, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema, tal como ocurrió en el presente caso.
27. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-060346-2023-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado⁸.

⁸ En la medida que la presente resolución aborda un caso de reventa de pasajes, la Secretaria Técnica deberá remitir copia de la presente resolución a la Dirección General de Programas y Proyectos de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), conforme a lo dispuesto por el Tribunal en el Acta N° 013-2024 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 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° 067-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00334-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-060346-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [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 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: 2024100917

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>

⁹ **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".