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.xhtm

PERÚ

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 085-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00328-2024-TSC-OSITRÁN



EXPEDIENTE

085-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE

- 1 --

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO

ENTIDAD PRESTADORA

Decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000056-2022-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00328-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 14 de agosto del 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que la Entidad Prestadora no haya proporcionado la información y prestado sus servicios conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente; corresponde confirmar el acto apelado que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señorita de la Carta LR-CAB-005-000056-2022-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:

ANTECEDENTES:

- El 22 de julio de 2022, la usuaria presentó el reclamo N° 005-000056 ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 11 de junio de 2022, acudió a la boletería de la Estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, para proceder con la actualización de su tarjeta de medio pasaje.
 - ii.- El 22 de julio del 2022, día de su reclamo, verificó que se le había cobrado S/ 1,50, por lo que solicita el reporte de movimientos de su tarjeta, devolución de su saldo y que se capacite al personal de TREN URBANO.
- 2. Mediante Carta LR-CAB-005-000056-2022-SAC, notificada el 17 de agosto de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
 - i.- El 30 de junio del 2022 se brindó la información a través de las redes sociales y vía sonora, donde se habría anunciado que, a partir del 1 de julio del 2022, debían acercarse a cualquiera de las 26 Estaciones con su carné vigente para proceder con la renovación del beneficio de medio pasaje.



Presidencia OSII
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 085-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00328-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- TREN URBANO cumple con difundir información acerca de los requisitos para la renovación de medio pasaje, a través de su página web. Asimismo, los Agentes de Estación tienen pleno conocimiento de los procedimientos por lo cual ante algún trámite de tarjeta medio proceden a brindar la información requerida y actualizada con respecto a la vigencia de la tarjeta medio pasaje y renovación.
- iii.- Realizadas las investigaciones, se habría determinado que la usuaria no habría generado la renovación de su beneficio de medio pasaje desde el año 2020, motivo por el cual se le efectuó el cobro de sus pasajes como adulto. En efecto, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta", se verifica que el día 11 de junio del 2022 (fecha alegada por la usuaria como fecha de la presunta actualización del beneficio de medio pasaje), la usuaria hizo uso de la tarjeta habiéndosele cobrado la tarifa adulta.
- 3. Con fecha 1 de setiembre de 2022, la usuaria formuló queja¹ contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000056-2022-SAC, reiterando el contenido de su reclamo N° 005-000056, y manifestando que no se había atendido su requerimiento en situación de reclamo. Además, señaló lo siguiente:
 - i.- Si bien en el 2020 y 2021 no había actualizado su carnet de estudiante, ello obedeció a que llevaba otras dos carreras atendiendo a la virtualidad existente en ese momento. Además, precisó que, recién a mediados del 2022, volvieron a clases semipresenciales y presenciales.
 - ii.- No hacía un uso frecuente de la tarjeta de la línea 1, por lo que, aun si el 30 de junio del 2022 se anunció, por los parlantes de las estaciones, que a partir del 1 de julio del 2022 los usuarios debían proceder con la renovación del beneficio de medio pasaje, aquellos que usaban el tren esporádicamente, como ella, no tenían forma de enterarse. También indica que no pudo estar atenta a la información de la página web, toda vez que nunca se le informó que se realizarían cambios cuando estuvo en la Estación y, pese a ello, tampoco le actualizaron el carnet causándole un perjuicio.
 - iii.- Exige la devolución del dinero cobrado en exceso, y la sanción respectiva a los trabajadores que no le habrían informado adecuadamente, atentando contra sus derechos.
- 4. El 5 de setiembre de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, formulando sus descargos, y señalando lo siguiente:
 - i.- La queja presentada no se dirige a cuestionar el procedimiento del reclamo en curso sino el sentido de lo resuelto por TREN URBANO.
 - ii.- En aplicación del principio de informalismo, y de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el error en la calificación del escrito presentado por la reclamante no constituye impedimento para continuar con su tramitación y reconducirlo como recurso de apelación.
 - iii.- Con respecto al reclamo presentado, TREN URBANO reitera lo señalado en el expediente administrativo.
- 5. El 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

¹ Formato 4: Formato de queja N° QJA-000107



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

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 LR-CAB-005-000056-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 7. La materia del presente reclamo está relacionado con el cuestionamiento de la usuaria, referido a que no habría recibido información adecuada por parte de TREN URBANO, vinculada con la actualización de su tarjeta de medio pasaje; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (en adelante, 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 OSITRÁN³ (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); así, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, 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 URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los

² 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 GYM FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

3 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 (...)".

4 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 lev".

5 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 producida; 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 recurrid, 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".

6 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".



usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

- 9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-CAB-005-000056-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 17 de agosto de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tenía para interponer el recurso de apelación vencía el 7 de setiembre de 2022.
 - iii.- La usuaria apeló el 1 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 10. Por otro lado, como se evidencia del propio 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-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁷.
- 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 el alegado inadecuado servicio brindado a la usuaria

- 12. La usuaria manifestó que el 11 de junio del 2022 acudió a la boletería de la Estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, para proceder con la actualización de su tarjeta de medio pasaje, con la intención de que se le genere el cobro de S/ 0,75 céntimos en su tarjeta.
- 13. Añadió que, tras conversar con personal de la Estación el 11 de junio del 2022, la usuaria confió que la actualización de su tarjeta había sido correctamente realizada, sin embargo, posteriormente, el 22 de julio del 2022, día de su reclamo, verificó que en realidad se le había cobrado S/ 1,50 por lo que solicitó el reporte de movimientos de su tarjeta, devolución de su saldo y se capacite al personal de TREN URBANO.
- 14. Al respecto, cabe señalar que 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 que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

"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".



⁷ TUO de la LPAG



(...) 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. *(...)*".

[El subrayado y agregado son nuestros]

"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRÁN (...)".

[El subrayado es nuestro]

- Por otro lado, la tercera disposición complementaria final del Reglamento de Usuarios 15. establece que, en lo referido a la protección de los usuarios finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente⁸. Asimismo, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador9.
- En ese sentido, el Código del Consumidor señala que la idoneidad es la correspondencia 16 entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a diversos factores, atendiendo a las circunstancias del caso (artículo 18)10. Asimismo, indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos (artículo 19)11.

Reglamento de Usuarios

"Disposiciones Complementarias Finales

Tercera. - En lo referido a la protección de los usuarios finales de las infraestructuras de transporte de uso público, será aplicable la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulta pertinente".

Código del Consumidor

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo.

Código del Consumidor

"Artículo 18.- Idoneidad

Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado.

Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor".

Código del Consumidor



17. De otro lado, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, conforme se aprecia a continuación:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, <u>la difusión de la información a los pasajeros</u>, así como la atención de los reclamos de los <u>Usuarios</u>, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

18. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece lo siguiente:

"Atención al Usuario

Presidencia

del Consejo de Ministros

(...)

1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación".

[El subrayado es nuestro]

- 19. Como se advierte, la asistencia directa al usuario en cuanto a la orientación sobre el servicio es parte de los servicios que TREN URBANO tiene que poner a disposición de los usuarios.
- 20. En ese sentido, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima tienen derecho a recibir por parte de la Entidad Prestadora, asistencia directa en cuanto a orientación sobre el servicio con los estándares de calidad e idoneidad establecidos por el marco jurídico.
- 21. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, la usuaria manifestó en su reclamo que acudió a la boletería de la Estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, para proceder con la actualización de su tarjeta de medio pasaje y para la generación del cobro de S/ 0,75 céntimos en su tarjeta; sin embargo, tras conversar con personal de la Estación el 11 de junio del 2022, esta confió que la actualización de su tarjeta había sido correctamente realizada. No obstante, habría verificado posteriormente que ello era incorrecto, pues se le habría cobrado la tarifa adulto (tarifa completa), precisando además que no se le habría informado adecuadamente respecto del trámite y de la necesidad de renovar su tarjeta de medio pasaje por parte del personal de TREN URBANO.
- 22. Ahora bien, el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, dispone lo siguiente:

"Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora

·...)

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".

"Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda".



Presidencia del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

- 23. calidad e idoneidad del servicio (materia del presente reclamo), corresponde a la Entidad Prestadora demostrar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.
- Considerando lo dispuesto en el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, 24. correspondía a TREN URBANO probar que la información fue proporcionada de manera oportuna por los medios y personal que tenía a su disposición, permitiendo que los usuarios, entre ellos la usuaria, tomen conocimiento de esta.
- En ese sentido, TREN URBANO señaló que, realizada la investigación del reclamo, se 25. determinó que la usuaria no habría gestionado la renovación del beneficio de medio pasaje desde el año 2020, motivo por el cual se efectuó el cobro de sus pasajes como adulto (tarifa completa).
- En ese mismo orden de ideas, TREN URBANO adjuntó al expediente el "Reporte de 26. Transacciones por Tarjeta", el cual evidenciaría que la usuaria contó con el beneficio de medio pasaje hasta el 10 de marzo del 2020. Al no haber realizado su respectiva actualización, a partir de esa fecha se le cobro de la tarifa completa, sin que ello haya implicado reclamo alguno por parte de la usuaria.
- Del mismo reporte, se aprecia también que, con fechas 11 y 15 de junio del 2022, la usuaria 27. hizo uso de su tarjeta realizando el pago de la tarifa como adulto, efectuando recargas en dos Estaciones, sin que tampoco haya interpuesto reclamo alguno.

IMAGEN 1: Reporte de transacciones por Tarjeta N°



Fuente: Reporte que obra en el expediente administrativo

En efecto, del reporte presentado por TREN URBANO, se advierte que el 11 de junio de 28. 2022 cuando, según la usuaria, efectuaba la actualización de la tarjeta de medio pasaje, realizó una recarga de S/ 2,00 y, ese mismo día, al utilizar el servicio, la usuaria efectuó un pago correspondiente a la tarifa adulto, es decir, de S/ 1,50. Si bien, la usuaria admite en



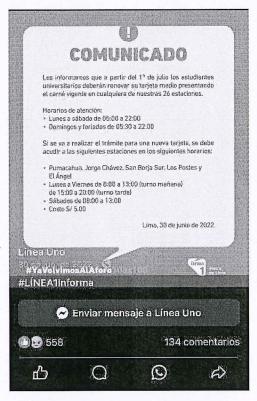
oportunidad que se le presente.

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 085-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00328-2024-TSC-OSITRÁN

su recurso de apelación que, debido al apuro que tenía en ese momento, no pudo verificar si la actualización había sido realizada, sí correspondía a un deber de diligencia ordinario verificar que se le venía haciendo un cobro de tarifa adulto y no de medio pasaje, a la primera

- 29. No obstante, es recién el 22 de julio de 2022, fecha en que efectúa el reclamo, que advierte de dicha situación, habiendo realizado hasta entonces 10 viajes pagando la tarifa adulto y efectuado una recarga adicional el 15 de junio del 2022.
- 30. Es necesario considerar que el requerimiento de tramitar la actualización del beneficio de medio pasaje, se realizó a través de avisos sonoros en las estaciones, en la página web de la Entidad Prestadora y en las redes sociales.
- 31. En efecto, TREN URBANO, con fecha 30 de junio del 2022, brindó información a través de sus redes sociales y vía sonora indicando que, a partir del 1 de julio del 2022, las personas interesadas podían acercarse a renovar su beneficio en las distintas Estaciones portando su carné vigente, como se indica a continuación:

IMAGEN 2: Información brindada por TREN URBANO en Facebook¹²



*Fuente: Facebook de TREN URBANO

32. Asimismo, la información respecto de los requisitos para obtener tarjeta de medio pasaje para universitarios, se encontraba disponible en la página web de TREN URBANO, aspecto no controvertido por la usuaria, lo que evidencia que la Entidad Prestadora si cumplió con

Recuperado de: https://www.facebook.com/share/gs2B1dfBPwZv9uty/?mibextid=WC7FNe [fecha de consulta 31.07.2024]



su deber de poner a disposición en los canales correspondientes, la información oportuna relativa a los servicios que presta.

IMAGEN 3: Información brindada por TREN URBANO en su página web¹³

¿Cuáles son los requisitos para obtener tarjeta de medio pasaje para Universitario / Instituto?



La tarifa de medio pasaje para Universitarios / Instituto es de S/0.75 por viaje de Lunes a Sábado y S/1.50 por viaje los domíngos y feríados.

Por favor considera tener listo todos los documentos necesarios antes de dirigirte a tramitar la tarjeta de medio pasaje según lo indicado:

Obtener una Nueva Tarieta

- Originales de: carné de medio pasaje. El trámite es personal.
- ⊕ Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en las estaciones Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur, Los Postes y El Ángel.
- Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a 13:00 (turno mañana) / de 15:00 a 20:00 (turno tarde). Sábados de 08:00 a 13:00. (No hay atención domingos ni feríados)
- Costo: S/. 5.00(**).

Obtener un Duplicado(*)

- Originales de:carné de medio pasaje. El trámite es personal.
- Dugar: Puedes tramitar esta tarjeta en las estaciones Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur, Los Postes y El Ángel.
- Morario:Lunes a Viernes de 8:00 a 13:00 (turno mañana) / de 15:00 a 20:00 (turno tarde). Sábados de 08:00 a 13:00. (No hay atención domíngos ní feriados)
- © Costo:S/. 5.00(**).

Durante el estado de emergencia el requisito para obtener el duplicado de la tarjeta de medio pasaje universitario será el siguiente:

- 🛮 Presentación del documento de Identidad y la verificación del estado de su carnet universitario en el link proporcionado por la SUNEDU.
- El trámite es personal.

Renovación de Tarjeta (***)

- 🛮 Junto con la renovación del carné de estudiante, presentando el original de: carné de medio pasaje vigente. El trámite es personal
- Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en todas las estaciones de Línea 1.
- Morario: Lunes a sábado de 05:00 a 22:00, los domingos y feriados de 05:30 a 22:00.
- No tiene costo.

*Fuente: Pagina web de TREN URBANO

33. Con relación a los argumentos de la usuaria, en el sentido que no tuvo como escuchar los avisos sonoros pues no hacía un uso frecuente del servicio de transporte, ni tampoco pudo enterarse de la información obrante en la página web pues el personal de TREN URBANO

Recuperado de: www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-requisitos-para-obtener-tarjeta-de-medio-pasaje-para-universitarios/ [fecha de consulta 31.07.2024]



PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

> TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 085-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00328-2024-TSC-OSITRÁN

no le habría informado adecuadamente que habría cambios, estos no resultan suficientes para acreditar un supuesto incumplimiento de las obligaciones por parte de la Entidad Prestadora.

 Consecuentemente, en virtud de lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000056-2022-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CAB-005-000056-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por la señorita

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señorita 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 Arequipeño Támara.

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

NT: 2024100906

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.OSITRÁN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp

"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;
- 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.

alguno en está 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 (...)".



Reglamento de Reclamos del OSITRAN