



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° 86-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20420248645 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 13/07/2024
17:22:30 -0500

EXPEDIENTE : 86-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 10 de julio de 2024

SUMILLA: En la medida que se encuentra acreditado que la tarjeta N° 10.754.038 no estaba bloqueada, ni tenía saldo a favor del usuario, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061121-2023-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. El 1 de abril de 2023, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, vía telefónica, manifestando lo siguiente:
 - i.- Posee dos tarjetas N° [REDACTED] y N° [REDACTED] de la Línea 1 del Metro de Lima; siendo que el 25 de marzo de 2023, al intentar usar una de ellas para ingresar a la estación Los Jardines, el torniquete no le permitió acceder al sistema de la Línea 1.
 - ii.- Al consultar sobre la restricción de acceso, el agente de control de ingresos de dicha estación le informó que su tarjeta, probablemente, se encontraba bloqueada.
 - iii.- La referida tarjeta fue adquirida hace más de un año y tenía un saldo aproximado de S/ 90,00, ya que había sido poco utilizada.
 - iv.- En virtud de ello, solicitó la reactivación de la tarjeta y la devolución del saldo contenido en ella.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 86-2023-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-CAT-061121-2023-SAC, notificada el 6 de enero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:

- i.- Se procedió a realizar las investigaciones sobre los hechos expuestos en el reclamo, constatando que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba bloqueada.
- ii.- No obstante, en caso de presentar algún inconveniente con su tarjeta, puede apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos o Presbítero Maestro, a fin de realizar el traslado del saldo correspondiente, para lo cual deberá presentar la tarjeta averiada, su DNI y una tarjeta operativa, siempre y cuando dicha tarjeta se encuentre asociada a su Documento Nacional de Identidad.

3. Con fecha 20 de abril de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC, manifestando que, aunque la Entidad Prestadora señaló que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba bloqueada, también debería proporcionarle una explicación sobre el estado de la tarjeta N° [REDACTED]. En atención a ello, reiteró su solicitud de devolución del saldo aproximado de S/ 90,00.

4. El 15 de mayo de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-061121-2023-SAC.

5. El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6. El 28 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC.

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 Carta R-CAT-061121-2023-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 a la negativa de la Entidad Prestadora de acceder a la devolución del saldo de su tarjeta N° 10.754.038; supuesto de reclamo relacionado a la 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, el Reglamento de Reclamos de TREN



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 86-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRÁN

URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-061121-2023-SAC fue notificada a el usuario el 19 de abril de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 12 de mayo de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 20 de abril 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,

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 el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **Reglamento 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 (...)"

³ **Reglamento 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 TREN URBANO 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 TREN URBANO. 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 86-2023-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN

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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

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.

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

Cuestión previa

13. En su reclamo, el usuario manifestó que poseía las tarjetas N° [REDACTED] y N° [REDACTED], y que, al utilizar la que había adquirido hace más de un año para acceder a la estación Los Jardines, el torniquete no le permitió ingresar al sistema de la Línea 1. Al consultar sobre la restricción de acceso, el agente de control de ingresos de dicha estación le informó que, probablemente, esta se encontraba bloqueada. En virtud de ello, solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución de un saldo aproximado de S/ 90,00.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora indicó haber constatado que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba bloqueada y que, en caso de presentarse algún inconveniente con dicha tarjeta, el usuario podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la estación Cabitos o Presbítero Maestro, a fin de realizar el traslado del saldo correspondiente.
15. Posteriormente, en su apelación, el usuario señaló que, aunque la Entidad Prestadora indicó que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba bloqueada, también debió proporcionarle una explicación sobre el estado de la tarjeta N° [REDACTED]. En atención a ello, reiteró su solicitud de devolución del saldo aproximado de S/ 90,00.
16. De lo indicado por el usuario en su reclamo y en su apelación, se aprecia que la tarjeta que habría utilizado para ingresar a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima el día de ocurridos los hechos, había sido adquirida hace más de un año.
17. Ahora bien, de los medios probatorios que obran en el expediente se aprecian los documentos denominados "Reporte de Transacciones por Tarjeta", vinculados a las tarjetas N° [REDACTED] y N° [REDACTED] de los cuales se advierte que la tarjeta que tenía más de un año de antigüedad desde su adquisición es la tarjeta N° [REDACTED] (adquirida el 5 de marzo de 2020) y que la tarjeta N° [REDACTED] tenía aproximadamente 9 meses de antigüedad (adquirida el 4 de julio de 2022).
18. Se advierte entonces que la tarjeta N° [REDACTED] es la que corresponde a los hechos cuestionados por el usuario a lo largo del procedimiento. Consecuentemente, en lo sucesivo, este Tribunal centrará su análisis en los hechos relacionados con la dicha tarjeta.

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 86-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRÁN

Sobre la decisión contenida en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC

19. De acuerdo con el artículo 7 del Reglamento de Atención del OSITRÁN, en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública", siéndoles exigibles las disposiciones de dicho Reglamento, y en lo no previsto, las de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷.
20. Siendo ello así, dentro del procedimiento administrativo las entidades de la Administración Pública, tales como la Entidad prestadora, se encuentran sujetas a la obligación de emitir sus actos administrativos con sujeción a las normas que las regulan. Es decir, la legalidad de un acto administrativo se debe verificar en función a la norma legal que le sirve de sustento, en este caso, los Reglamentos de Reclamos de TREN URBANO y OSITRÁN, así como también las previstas en el TUO de la LPAG.
21. En atención a lo señalado, según lo prescrito en el artículo del 3 del TUO de la LPAG, el objeto o contenido del acto administrativo es uno de los requisitos de validez que Entidad Prestadora debe de observar cuando adopta decisiones respecto de los reclamos de sus usuarios⁸.
22. En ese sentido, con relación al objeto y contenido, el numeral 4 del artículo 5 del TUO de la LPAG prescribe lo siguiente:

"Artículo 5.- Objeto o contenido del acto administrativo

(...)

- 5.4.- El contenido debe comprender todas las cuestiones de hecho y derecho planteadas por los administrados, pudiendo involucrar otras no propuestas por éstos que hayan sido apreciadas de oficio, siempre que otorgue posibilidad de exponer su posición al administrado y, en su caso, aporten pruebas a su favor.

[El subrayado es nuestro]

23. En esa línea, con relación a las resoluciones emitidas por las Entidades Prestadoras, se debe de tener en cuenta que el numeral 2 del artículo 196 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

⁷ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.

⁸ TUO de la LPAG

Artículo 3.- Requisitos de validez de los actos administrativos

Son requisitos de validez de los actos administrativos:

1. (...)
2. **Objeto o contenido.-** Los actos administrativos deben expresar su respectivo objeto, de tal modo que pueda determinarse inequívocamente sus efectos jurídicos. Su contenido se ajustará a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico, debiendo ser lícito, preciso, posible física y jurídicamente, y comprender las cuestiones surgidas de la motivación.
3. (...)



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 86-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN

"Artículo 196.- Contenido de la resolución

(...)

187.2.- En los procedimientos iniciados a petición del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la administración de iniciar de oficio un nuevo procedimiento, si procede".

[El subrayado es nuestro]

24. Sobre la congruencia en el procedimiento administrativo, MORÓN URBINA ha señalado entre otras cosas, lo siguiente:

*"(...) la congruencia implica que la decisión comprenda todas las pretensiones y fundamentos propuestos por los interesados durante el procedimiento, de tal modo que con la resolución se emita íntegramente opinión sobre la petición concreta y sobre los argumentos expuestos"*⁹.

25. De lo descrito anteriormente, y en aplicación del principio de congruencia¹⁰, se desprende que las resoluciones emitidas por la administración estarán relacionadas y guardarán congruencia con las cuestiones propuestas por los administrados.
26. En el presente caso, y conforme se ha indicado precedentemente, el cuestionamiento del usuario esta vinculado al presunto bloqueo de su tarjeta N° [REDACTED] razón por la cual solicitó la reactivación de dicha tarjeta y la devolución del saldo contenido en ella.
27. No obstante, este Colegiado ha advertido que en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC, la Entidad Prestadora emitió su pronunciamiento sin considerar el cuestionamiento alegado por el usuario sobre el presunto bloqueo de su tarjeta N° [REDACTED] habiendo evaluado hechos relacionados con una tarjeta que el usuario no tenía intención de cuestionar.
28. En ese sentido, resulta evidente que la decisión contenida en dicha Carta no comprende el cuestionamiento planteado por el usuario en su reclamo.
29. De acuerdo con el numeral 2 del artículo del artículo 10 del TUO de la LPAG, dentro de las causales de nulidad del acto administrativo se encuentra el defecto u omisión de alguno de sus requisitos de validez:

"Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

1. *La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.*

⁹ MORÓN URBINA, Juan Carlos. "Comentarios a la Nueva Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2009. pp. 530-531.

¹⁰ Al tener que fallar conforme lo pedido y probado, se agregó el principio de congruencia entre la pretensión y la sentencia definitiva. De este modo, el pronunciamiento definitivo se debía referir a lo reclamado por las partes; nunca menos, diferente o en demasía." GOZAINI, Osvaldo A. "El principio de congruencia frente al principio dispositivo". En: "Revista Peruana de Derecho Procesal". Lima. Communitas. Tomo XI. 2008. p. 121.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe



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° 86-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN

2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el Artículo 14.
3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o trámites esenciales para su adquisición.
4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma.”

[El subrayado es agregado]

30. De acuerdo con las normas acotadas precedentemente, siendo el objeto y contenido del acto administrativo uno de los requisitos de validez cuya inobservancia acarrea la nulidad de dicho acto, las resoluciones emitidas por las Entidades Prestadoras deben comprender todas las pretensiones y argumentos propuestos por el usuario, de tal forma que sean congruentes con la petición y fundamentos expresados en el reclamo; caso contrario incurriría en causal de nulidad.
31. En ese sentido, se ha verificado que la Carta R-CAT-061121-2023-SAC ha incurrido en la causal de nulidad señalada en el numeral 2 del artículo 10 del TUO de la LPAG, toda vez que ha incumplido con uno de los requisitos de validez del acto administrativo indicado en el numeral 4 del artículo 5 del citado cuerpo normativo; esto es, el objeto o contenido del referido acto, lo que ha afectado el derecho del usuario a obtener un pronunciamiento respecto de todas las cuestiones planteadas en su reclamo.
32. Ahora bien, el numeral 1 del artículo 13 del TUO de la LPAG establece que la nulidad de un acto sólo implica la de los sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él¹¹, por lo que, en el presente caso, habiéndose identificado el acto nulo en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC, correspondería, en principio, declarar la nulidad de los actos sucesivos del procedimiento.
33. No obstante, es importante destacar que el numeral 3 del artículo 13 del TUO de la LPAG, establece que quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio¹².
34. Siendo ello así, se verifica que la apelación interpuesta por el usuario el 20 de abril de 2023, la absolución al recurso de apelación presentada por la Entidad Prestadora, así como las actuaciones ante esta segunda instancia administrativa (audiencia de vista de la causa y escrito de alegatos finales presentado por la Entidad Prestadora), mantienen

¹¹ **TUO de la LPAG**

“Artículo 13.- Alcances de la nulidad

13.1 La nulidad de un acto sólo implica la de los sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él.
(...)”

¹² **TUO de la LPAG**

“Artículo 13.- Alcances de la nulidad

(...)”

13.3 Quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio.”



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 86-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRAN

el mismo contenido, por tratarse de actuaciones que recogen las posiciones de las partes en cuanto al tema de fondo de la controversia, razón por la cual deben conservarse.

35. Consecuentemente, corresponde declarar la nulidad de la Carta R-CAT-061121-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, conservando las demás actuaciones del procedimiento.
36. Sin perjuicio de ello, cabe precisar que el artículo 213 del TUO de la LPAG establece que, además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello, y, cuando esto no sea posible, puede disponer la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.¹³
37. En ese contexto, es importante precisar que, de la revisión del expediente, se aprecia que obran suficientes elementos de juicio para que este Colegiado pueda resolver el presente procedimiento, motivo por el cual no corresponde retrotraer su estado al momento anterior a la emisión del acto viciado, sino emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

Sobre los hechos materia de reclamo

38. El usuario cuestionó el presunto bloqueo de su tarjeta N° [REDACTED], razón por la cual solicitó la reactivación de dicha tarjeta y la devolución del saldo contenido en ella.
39. Al respecto, cabe señalar que 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 los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

¹³ **TUO de la LPAG**

"Artículo 213.- Nulidad de oficio

(...)

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

(...)"



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

(...)

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]

40. 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, 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 OSITRAN (...)

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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

[El subrayado es nuestro]

41. Ahora bien, 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, el cual muestra que, al 3 de abril de 2023, dicha tarjeta no se encontraba bloqueada (tiene el estado de emitida, lo cual es compatible con una tarjeta operativa), tal como se aprecia a continuación:



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° 86-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRÁN

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

Reporte de Transacciones por Tarjeta									
Fecha Desde: 03-04-2023 00:00		Número de Serie Externo: [REDACTED]		Título: Todos		Generado: N° Registro			
Fecha Hasta: 03-04-2023 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos					
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta		Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído		
[REDACTED]	2932024887	Emitida		Monedero	Adulto	0	0,00		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Moneda	Saldo	Terminar	
03-12-2022 18:01:02	118	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0101007	
06-12-2022 12:46:32	119	Carga	Monedero	Adulto	0,00	4,50	4,50	0103001	
06-12-2022 12:49:09	120	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0101006	
06-12-2022 12:49:16	121	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	0101006	
06-12-2022 12:49:21	122	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0101006	
06-12-2022 21:36:52	123	Carga	Monedero	Adulto	0,00	2,00	2,00	1303003	
06-12-2022 21:39:13	124	Uso	Monedero	Adulto	2,00	1,50	0,50	1301005	
13-12-2022 09:17:44	125	Carga	Monedero	Adulto	0,50	1,00	1,50	0103005	
13-12-2022 09:18:09	126	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0101007	
13-12-2022 09:53:20	127	Carga	Monedero	Adulto	0,00	1,50	1,50	1603004	
25-02-2023 18:15:39	128	Carga	Monedero	Adulto	1,50	1,50	3,00	0103005	
25-02-2023 18:16:07	129	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	0101009	
25-02-2023 22:03:52	130	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1101005	

*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.

42. Asimismo, se observa que, al 25 de febrero de 2023, fecha del último movimiento de registrado, la tarjeta no contaba con saldo alguno.
43. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que la tarjeta del usuario no se encontraba bloqueada y que no tenía saldo disponible¹⁴, motivo por el cual no corresponde evaluar la solicitud de reactivación de la tarjeta y de devolución de saldo.
44. Cabe precisar que, a lo largo del procedimiento, la información contenida en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", vinculado a la tarjeta N° [REDACTED] no ha sido desvirtuada ni contradicha por el usuario.
45. En consecuencia, en la medida que se encuentra acreditado que, según el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" antes citado, la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba bloqueada, ni contaba con saldo a favor del usuario, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹⁵;

¹⁴ Lo que, presumiblemente, fue la razón por la cual el usuario no pudo acceder al sistema de la Línea 1, al pasar su tarjeta por el torniquete de la estación Los Jardines.

¹⁵ **Reglamento de Reclamos de 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.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 86-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00291-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR la nulidad de oficio de la decisión contenida en la Carta R-CAT-061121-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., conservando las demás actuaciones del procedimiento realizadas con posterioridad a la fecha de emisión de la citada comunicación.

SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

QUINTO.- 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: 2024087651

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>

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe