



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRÁN

- iii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través del "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED]", constatándose que el usuario hizo uso irregular de dicha tarjeta al haber revendido pasajes en la estación Miguel Grau, motivo por el cual se realizó el bloqueo.
3. Con fecha 27 de mayo de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061892-2023-SAC; expresando su desacuerdo con la respuesta a su reclamo por el bloqueo de su tarjeta, y señalando que la Entidad Prestadora debe reactivarle su tarjeta debido a que no tenía conocimiento del bloqueo por pases consecutivos. Añadió que no está dispuesto a adquirir una nueva tarjeta.
4. El 16 de junio de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-061892-2023-SAC.
5. El 26 de junio 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-061892-2023-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 versa sobre el cuestionamiento del usuario al bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora, por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes; supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido 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 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del 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.

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".

2 Reglamento de Reclamos del 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 del 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.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRÁN

8. 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 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-061892-2023-SAC fue notificada al usuario el 23 de mayo de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de junio de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 27 de mayo 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.
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

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

El usuario 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 OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRÁN

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-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario. -

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRÁN

(...)"

"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Defensoría

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRÁN

(...)

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.- De los derechos del Usuario. -

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

(...)

l) Al libre uso de la ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente. Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.
(...)."

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario. -

(...)

b) Conducta debida

Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento. (...)"



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRAN

[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, el usuario manifestó que el 8 de mayo de 2023 verificó que su tarjeta N° [REDACTED] se encontraba bloqueada luego de haber facilitado el acceso de seis (6) personas a la estación Miguel Grau, razón por la cual solicitó su reactivación.
18. Añadió que la Entidad Prestadora debería reactivar su tarjeta debido a que no tenía conocimiento del bloqueo por pases consecutivos.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario utilizó irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Miguel Grau, conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta.
20. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que 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 ha establecido para el correcto uso del servicio.
21. En ese sentido, conforme se ha indicado en los antecedentes de esta Resolución, a lo largo del procedimiento la Entidad Prestadora ha señalado que estableció como norma o condición de uso del servicio, que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tal norma acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta. En ese contexto, presentó la siguiente información:

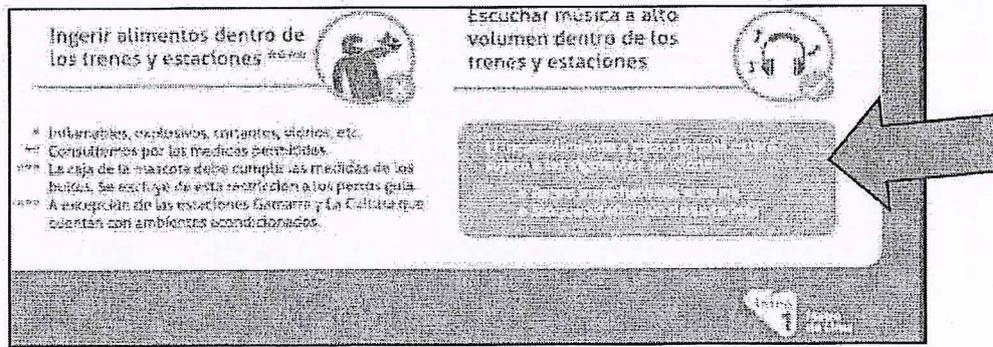
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



IMAGEN 1: Documento de "Acciones Sancionables" en el que se establece la prohibición de venta ambulatoria y reventa de pasajes



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



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://apbs.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

- Cabe señalar que la Entidad Prestadora ha señalado que el "Letrero de Prohibiciones", que contiene las conductas prohibidas como la venta ambulatoria o reventa de pasajes, y que están sujetas a sanción (retiro inmediato del sistema y bloqueo definitivo de su tarjeta), se encuentran consignadas en las diversas estaciones del sistema de Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso.
- En línea con lo señalado por la Entidad Prestadora, cabe resaltar que, a modo de ejemplo, se ha verificado que las estaciones Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar cuentan con información sobre las acciones que son penalizadas, entre ellas, la reventa de pasajes, lo



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRÁN

cual acarrea el bloqueo definitivo de la tarjeta7. En atención a ello, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

- 24. Por otro lado, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [redacted] materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

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

Table with columns: Fecha Desde, Fecha Hasta, Número de Serie Externo, Tipo de Transacción, Título, Perfil, Documento, Último Saldo Leído, Último Saldo Calculado. Includes a detailed transaction log for Linea 1.

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

- 25. Como puede observarse, entre las 12:44:07 y 12:58:06 horas del día 8 de mayo de 2023, la tarjeta N° [redacted] registró nueve (9) validaciones de ingreso continuo en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima.
26. Asimismo, se advierte que los nueve (9) 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, más bien, correspondería al ingreso de 9 usuarios al servicio de transporte.

7 Cabe resaltar que, el documento de "Acciones Sancionables", que contiene información sobre la prohibición de la reventa de pasajes y su consecuencia del bloqueo definitivo, se encontraba publicado en los letreros de las estaciones Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar, conforme se ha verificado en los medios siguientes:
- Comunicado emitido por TREN URBANO, el 25 de marzo de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: https://www.lineauno.pe/noticias/estacion-grau-de-linea-1-tiene-nuevo-acceso/
- Comunicado emitido por TREN URBANO, el 4 de noviembre de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: https://www.lineauno.pe/noticias/?buscar=&pagina=33
- Comunicación difundida por el Ministerio de Salud, el 14 de mayo de 2022, a través de la red social Facebook, mediante el enlace siguiente: https://web.facebook.com/minsa Peru/videos/en-vivo-desde-la-estaci%C3%B3n-gamarra-del-metro-de-lima-el-minse-viene-realizando-u/531035715278906/?rdc=1&rd
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias "Andina", el 2 de julio de 2022, en el enlace siguiente: https://andina.pe/AGENCIA/galeria.aspx?GaleriaId=9629&FotoId=689717
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias "Andina", el 4 de julio de 2022, en el enlace siguiente: https://andina.pe/agencia/galeria.aspx?GaleriaId=16649&FotoId=880622
- Comunicación difundida por el programa de radiodifusión "Exitosa", el 20 de diciembre de 2023, en el enlace siguiente: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Mp9FVUzWm14

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





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00294-2024-TSC-OSITRÁN

27. En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta del usuario resultó justificado, correspondiendo su bloqueo definitivo, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema, tal como ocurrió en el presente caso.
28. En consecuencia, habiéndose verificado que el bloqueo de la tarjeta N° 12.897.502 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-061892-2023-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60^º y 61^º del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-061892-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [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 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: 2024087970

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>

8. 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".

9. Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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".