



i.- Se procedió a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través del "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED]", constatando que la usuaria venía haciendo recargas irregulares desde su adquisición, motivo por el cual se realizó el bloqueo.

ii.- Añadió que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la usuaria, razón por la cual tampoco procedía la devolución del saldo.

3. Con fecha 2 de julio de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-062584-2023-SAC, señalando no haber realizado recargas irregulares en su tarjeta, ni mucho menos haberla utilizado en la estación María Auxiliadora, como se indica en el documento "Reporte de Transacciones de Tarjeta", motivo por el cual solicitó la verificación de las cámaras de seguridad y reiteró su solicitud de devolución de saldo.
4. El 21 de julio de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-062584-2023-SAC.
5. El 10 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 12 de julio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-062584-2023-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-062584-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - 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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que la Entidad Prestadora no había accedido a la devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada por presuntas recargas irregulares; supuesto de reclamo relacionado a 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 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en

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 (...)"



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.

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 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta R-CAT-062584-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 20 de junio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de julio de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 2 de julio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

³ **Reglamento de 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.

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 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".



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

Sobre la normativa aplicable

13. 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.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye, pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello”.

[El subrayado es nuestro]

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

15. 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 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]

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° 126-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00301-2024-TSC-OSITRÁN

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

18. En el reclamo la usuaria manifestó que, a las 06:00 horas del 8 de junio de 2023, al utilizar su tarjeta para ingresar a la estación Villa María, notó que el sistema no la reconocía; siendo que, al acercarse a la boletería, personal de la Línea 1 le informó que su tarjeta se encontraba bloqueada por presuntos pases consecutivos. Añadió que no efectuó ningún uso irregular con su tarjeta, al ser de uso personal, y que en ocasiones ingresó con dos (2) familiares al sistema de la Línea 1. En atención a ello, solicitó la devolución del saldo correspondiente.
19. Posteriormente, en su apelación, indicó no haber realizado recargas irregulares en su tarjeta, ni mucho menos haberla utilizado en la estación María Auxiliadora, como se indica en el documento "Reporte de Transacciones de Tarjeta", motivo por el cual solicitó la verificación de las cámaras de seguridad y reiteró su solicitud de devolución de saldo.
20. Por su parte, TREN URBANO señaló que no procedería la devolución del saldo debido a que la tarjeta no se encontraba asociada al DNI de la usuaria, a efectos de lo cual adjuntó como medio probatorio el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta". Añadió que del "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED]", constató que la usuaria venía haciendo recargas irregulares desde su adquisición, motivo por el cual realizó su bloqueo.
21. Ahora bien, de la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"⁷, vinculado a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, que fue utilizada por la usuaria, el cual contiene el registro de los siguientes movimientos:

⁷ Cabe precisar que, el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por TREN URBANO que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constanding, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso).



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

Reporte de Transacciones por Tarjeta									
Fecha Desde: 09-06-2013 00:00		Número de Serie Externo: [REDACTED]		Titulo: Todos		Generado: 09-06-2023 14:51		Nº Registros: 840	
Fecha Hasta: 09-06-2023 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos					
Página 1 de									
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Titulo	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
[REDACTED]	1565920757	Bloqueada	Manejero	Adulto		12,97	14,47		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Titulo	Perfil	Saldo Anterior	Monro	Saldo	Terminal	Estación
24-08-2021 18:17:16	1	Venta	Manejero	Adulto	0,00	5,00	0,00	1303084	La Cultura
24-08-2021 18:17:16	2	Carga	Manejero	Adulto	0,00	0,00	0,00	1303084	La Cultura
25-08-2021 13:55:08	3	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	0501002	María Auxiliadora
25-08-2021 13:55:12	4	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	0501002	María Auxiliadora
25-08-2021 13:59:35	5	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	0501002	María Auxiliadora
25-08-2021 13:59:40	6	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	0501002	María Auxiliadora
25-08-2021 13:59:43	7	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	0501002	María Auxiliadora
26-08-2021 15:59:18	8	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	0501002	María Auxiliadora
26-08-2021 16:08:17	9	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	0501001	María Auxiliadora
26-08-2021 16:09:50	10	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	0501006	María Auxiliadora
26-08-2021 16:10:05	11	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	0501002	María Auxiliadora
26-08-2021 16:10:11	12	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	0501002	María Auxiliadora
27-08-2021 10:11:13	13	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	0501002	María Auxiliadora
27-08-2021 10:14:55	14	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	0501002	María Auxiliadora
27-08-2021 10:15:05	15	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	0501002	María Auxiliadora
27-08-2021 10:15:52	16	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	0501002	María Auxiliadora
27-08-2021 10:15:55	17	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	0501002	María Auxiliadora
28-08-2021 13:15:50	18	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	0501002	María Auxiliadora
28-08-2021 13:16:13	19	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	0501002	María Auxiliadora
28-08-2021 13:24:40	20	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	0501001	María Auxiliadora
28-08-2021 13:25:07	21	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	0501001	María Auxiliadora
28-08-2021 13:25:20	22	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	0501001	María Auxiliadora
31-08-2021 09:14:35	23	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	2401001	San Martín
31-08-2021 09:16:49	24	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	2401001	San Martín
31-08-2021 09:22:33	25	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	2401001	San Martín
31-08-2021 09:24:46	26	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	2401002	San Martín
31-08-2021 09:26:57	27	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	2401002	San Martín
31-08-2021 19:58:30	28	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	1901003	Caja De Agua
31-08-2021 19:59:52	29	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	1901003	Caja De Agua
31-08-2021 20:02:07	30	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	1901003	Caja De Agua
31-08-2021 20:28:33	31	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	1901006	Caja De Agua
31-08-2021 20:29:33	32	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	1901006	Caja De Agua
06-09-2021 07:52:30	33	Uso	Manejero	Adulto	7,59	1,50	6,09	1901003	Caja De Agua
06-09-2021 07:52:55	34	Uso	Manejero	Adulto	6,09	1,50	4,59	1901003	Caja De Agua
06-09-2021 08:07:10	35	Uso	Manejero	Adulto	4,59	1,50	3,09	1901003	Caja De Agua
06-09-2021 08:09:50	36	Uso	Manejero	Adulto	3,09	1,50	1,59	1901003	Caja De Agua
06-09-2021 08:12:16	37	Uso	Manejero	Adulto	1,59	1,50	0,09	1901006	Caja De Agua

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

22. Como puede observarse, el 24 de agosto de 2021 a las 18:17 horas, la tarjeta N° [REDACTED] tenía un saldo de S/ 0,00; sin embargo, pese a no figurar posteriormente ninguna transacción de "Carga" en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", el 25 de agosto de 2021 a las 13:55 horas, el saldo aumentó automáticamente a S/ 7,59.
23. Asimismo, se aprecia una situación similar el 26 de agosto de 2021, 28 de agosto de 2021 y el 31 de agosto de 2021, tal como se detalla a continuación:
 - El 26 de agosto de 2021, a las 16:10 horas, la tarjeta presentaba un saldo de S/ 0,09 y para el 27 de agosto de 2021, a las 10:11 horas, este se incrementó automáticamente a S/ 7,59.
 - El 28 de agosto de 2021, a las 13:25 horas, la referida tarjeta volvió a tener un saldo de S/ 0,09 y de manera automática, el 31 de agosto de 2021, a las 09:16 horas, este saldo se elevó a S/ 7,59.
 - El 31 de agosto de 2021, a las 20:29 horas, la tarjeta registró un saldo de S/ 0,09 y el 6 de setiembre de 2021, a las 07:52 horas, este saldo se incrementó automáticamente a S/ 7,59.

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° 126-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00301-2024-TSC-OSITRÁN

24. En vista de lo expuesto, se verifica que se realizaron recargas irregulares por un monto total de S/ 30,36.
25. De acuerdo con lo manifestado por la usuaria en su reclamo, el 8 de junio de 2023 advirtió que su tarjeta había sido bloqueada; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que luego de su último uso, ocurrido el 7 de junio de 2023, dicha tarjeta quedó con un saldo de S/ 12,97.
26. Cabe señalar que, después de la recarga irregular de S/ 30,36, la usuaria utilizó la tarjeta para hacer uso del sistema de la Línea 1 hasta agotar dicho saldo, sin experimentar ningún inconveniente.
27. Con relación a la alegación de la usuaria sobre el desconocimiento de las recargas irregulares y los usos en la estación María Auxiliadora que se encuentra registrados en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", citado previamente, cabe señalar que dicho documento, expedido por la Entidad Prestadora, contiene información fidedigna de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso). En atención a ello, el registro de las recargas irregulares y los usos en la estación María Auxiliadora durante los días 25 al 28 de agosto de 2021, corresponde a las transacciones efectivamente realizadas con la tarjeta de la usuaria, desvirtuándose así la alegación de esta.
28. Conforme a lo indicado, el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" constituye un medio probatorio idóneo para verificar las recargas y usos efectuadas por la usuaria, motivo por el cual resulta innecesario requerir los videos de las cámaras de seguridad de la estación María Auxiliadora.
29. En ese contexto, la devolución del saldo correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED], debe calcularse compensando el monto cargado a la fecha del bloqueo (S/ 12,97) y la recarga efectuada irregularmente (S/ 30,36).
30. Consecuentemente, al haber utilizado la usuaria el saldo recargado irregularmente, cuyo monto resulta mayor al saldo contenido en la tarjeta antes de su bloqueo, no queda saldo pendiente de devolución a su favor; corresponde confirmar la decisión adoptada en la Carta R-CAT-062584-2023-SAC.
31. Finalmente, el artículo 52 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN⁸, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en el ámbito de competencia del OSITRÁN.
32. En atención a lo antes indicado, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN los hechos reseñados en la presente resolución, a fin de que, de ser el caso, actúe en el marco de sus competencias.

⁸ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRÁN**

Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRÁN. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende de la Gerencia General."



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° 126-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00301-2024-TSC-OSITRÁN

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-062584-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora

SEGUNDO.- REMITIR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización los actuados en el Expediente N° 131-2023-TSC-OSITRAN, a fin de que, de ser el caso, actúe conforme a sus competencias.

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

CUARTO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

QUINTO.- 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: 2024092365

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/SGD/Entidades/fojin.jsp>

⁹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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