



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 17/06/2024
06:56:25 -0500
OSITRÁN

EXPEDIENTE : 134-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-057198-2022-SAC
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que el bloqueo de la tarjeta N° 10.588.668 fue justificado, y que además ésta no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad del usuario sino al de un tercero, corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor
 (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-057198-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 1 de octubre de 2022, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que el 30 de setiembre de 2022 utilizó su tarjeta N°
 para permitir el acceso de seis (6) familiares a la estación Gamarra; ocurriendo que, al día siguiente, se percató que la tarjeta se encontraba bloqueada, razón por la cual solicitó su reactivación y la devolución del saldo correspondiente.
2. Mediante Carta R-CAT-057198-2022-SAC, notificada el 24 de octubre de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, argumentando lo siguiente:
 - i. La Entidad Prestadora cumple con difundir información respecto a la asociación de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima al Documento Nacional de Identidad (DNI), a través de su página web, voucher de recarga y/o compra emitidos por las máquinas de recargas electrónicas (TVM) y boleterías, consignando el mensaje siguiente:

"Importe incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en www.lineauno.pe"
 - ii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través de su sistema, constatando que la tarjeta N°
 no se



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

encontraba asociada al DNI del usuario, razón por la cual no procedía la devolución del saldo.

- iii. No obstante, recomendó al usuario que, en el futuro, al adquirir una nueva tarjeta de la Línea1, la asocie a su DNI, a fin de poder trasladar el saldo a una nueva tarjeta, de ser necesario.
 - iv. Añadió que la solicitud de transferencia de saldo debe ser presentada por el titular de la tarjeta.
3. Con fecha 26 de octubre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057198-2022-SAC, señalando su desacuerdo con la respuesta a su reclamo por el bloqueo injustificado de su tarjeta, enfatizando que, pese a haberla utilizado de manera inadecuada, esta cuenta con saldo disponible, razón por la cual reiteró su solicitud de reactivación de la tarjeta y la devolución del saldo recargado.
 4. El 15 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-057198-2022-SAC.
 5. El 29 de mayo 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-057198-2022-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; supuesto de reclamo por 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



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-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-057198-2022-SAC fue notificada al usuario el 24 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 16 de noviembre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 26 de octubre de 2022, 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

"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

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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

12. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se establece en el artículo 8.1 del referido contrato, lo que se muestra a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

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

[El subrayado es nuestro]

13. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- 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



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

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 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



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento. (...)

[El subrayado es nuestro]

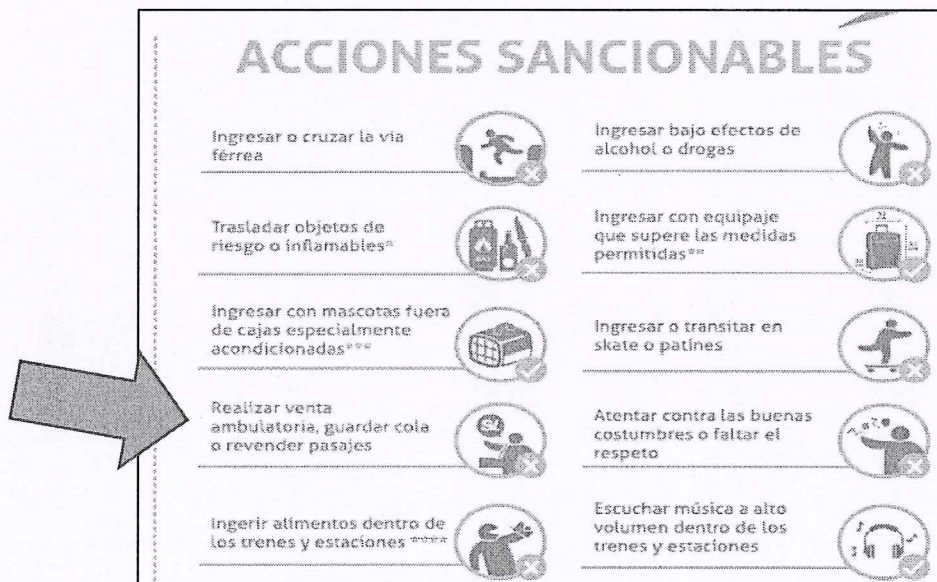
15. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
16. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

Sobre el bloqueo de la tarjeta de la usuaria

17. En el presente caso, el usuario manifestó que el 30 de setiembre de 2022 utilizó su tarjeta N° [REDACTED] para permitir el acceso de seis (6) familiares a la estación Gamarra; ocurriendo que, al día siguiente, se percató de que su tarjeta se encontraba bloqueada, razón por la cual solicitó su reactivación y la devolución del saldo correspondiente.
18. Posteriormente, en su recurso de apelación, el usuario manifestó que, pese a haber hecho un uso inadecuado de su tarjeta, esta cuenta con saldo disponible, razón por el cual reiteró su solicitud de reactivación de la tarjeta y devolución del saldo recargado.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al DNI del usuario, razón por la cual no procedía la devolución del saldo.
20. Ahora bien, según se evidencia en los antecedentes de esta Resolución, el usuario expresó su discrepancia con el bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora. En atención a ello, y considerando que obra en el expediente los suficientes elementos de juicio, se llevará a cabo un análisis para determinar si el bloqueo se realizó de acuerdo con las normas o condiciones de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
21. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, 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 establezca para el correcto uso del servicio.
22. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:

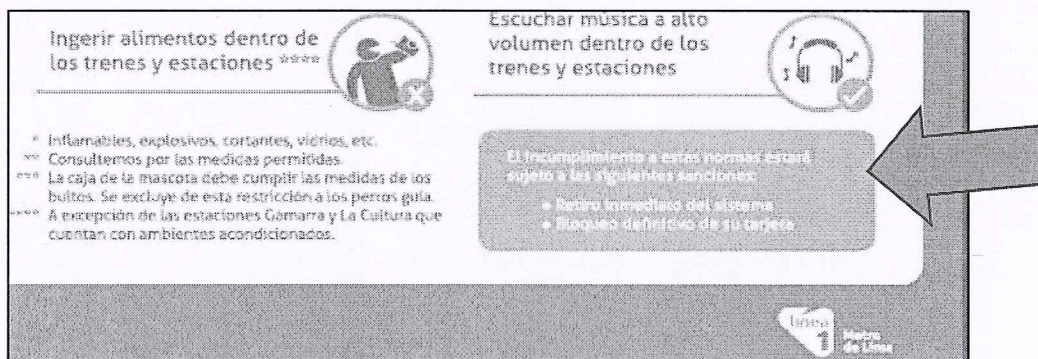
Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

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



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

IMAGEN 2: Documento de “Acciones Sancionables” en el que se establece el bloqueo definitivo de la tarjeta en caso de incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1



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

23. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento de “Acciones Sancionables” publicado en letreros de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso⁷. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

⁷ 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 las que se encuentran la reventa de pasajes y el bloqueo definitivo de la tarjeta, 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-minsa-viene-realizando-u/531035715278906/?rdc=1&rdi>.



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

24. Ahora bien, en el expediente 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 en el día de los hechos:

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

línea

1

Metropolitano

de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 20-10-2022 00:00

Fecha Hasta: 20-10-2022 23:59

Número de Serie Externo: [REDACTED]

Tipo de Transacción: Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 20-10-2022 19:09:24

Nº Registros: 679

Página 23 de 24

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[REDACTED]	2739614065	Bloqueada	Monedero	Adulto	[REDACTED]	53,50	55,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Tarjeta	Estación
30-09-2022 17:55:11	665	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1501005	Gamarra
30-09-2022 17:57:39	666	Carga	Monedero	Adulto	1,50	20,00	21,50	1502001	Gamarra
30-09-2022 17:59:21	667	Uso	Monedero	Adulto	21,50	1,50	20,00	1501004	Gamarra
30-09-2022 17:59:25	668	Uso	Monedero	Adulto	20,00	1,50	18,50	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:00:08	669	Uso	Monedero	Adulto	18,50	1,50	17,00	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:01:50	670	Uso	Monedero	Adulto	17,00	1,50	15,50	1501003	Gamarra
30-09-2022 18:03:03	671	Uso	Monedero	Adulto	15,50	1,50	14,00	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:04:27	672	Uso	Monedero	Adulto	14,00	1,50	12,50	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:05:32	673	Uso	Monedero	Adulto	12,50	1,50	11,00	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:10:46	674	Carga	Monedero	Adulto	11,00	50,00	61,00	1502002	Gamarra
30-09-2022 18:12:10	675	Uso	Monedero	Adulto	61,00	1,50	59,50	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:12:39	676	Uso	Monedero	Adulto	59,50	1,50	58,00	1501004	Gamarra
30-09-2022 18:14:59	677	Uso	Monedero	Adulto	58,00	1,50	56,50	1501003	Gamarra
30-09-2022 18:15:02	678	Uso	Monedero	Adulto	56,50	1,50	55,00	1501003	Gamarra
30-09-2022 18:15:16	679	Uso	Monedero	Adulto	55,00	1,50	53,50	1501003	Gamarra

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

25. Como puede observarse, entre las 17:55:11 y 18:15:16 horas del día 30 de setiembre de 2022, la tarjeta N° [REDACTED] registró trece (13) validaciones de ingreso continuo en la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima.
26. Asimismo, se aprecia que dichos ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de veinte (20) minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que correspondería al ingreso de 13 usuarios distintos al servicio de transporte, siendo que las marcaciones ocurrieron en lapsos que van desde los 4 segundos hasta los 5 minutos con 14 segundos.
27. Cabe recordar que, durante el procedimiento, el usuario reconoció haber utilizado su tarjeta de manera inadecuada al haber permitido el acceso de terceras personas a la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima.
28. En atención a lo expuesto, se concluye que, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso, tal como el propio usuario lo ha reconocido, el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.
29. Por otro lado, se aprecia que a lo largo del procedimiento el usuario alegó que su tarjeta cuenta con saldo disponible, razón por la cual la Entidad Prestadora debería devolvérselo.

- 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>.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

30. Al respecto, la **Entidad Prestadora manifestó que no correspondía atender la solicitud de devolución del usuario, debido a que la tarjeta bloqueada no se encuentra asociada al DNI del usuario reclamante.**
31. De otro lado, en el expediente obra el documento "Reporte de Transacción por Tarjeta", reporte efectuado respecto de la tarjeta N° [REDACTED] materia del reclamo.
32. Cabe destacar que, **en el mencionado reporte, se aprecia que dicha tarjeta sí está asociada a un DNI**, tal como se muestra a continuación:

MAGEN 4: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]

 Reporte de Transacciones por Tarjeta									
Fecha Desde: 20-10-2012 00:00		Número de Serie Externo: 10586668		Título: Todos					
Fecha Hasta: 20-10-2022 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos					
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento				
10586668	2739614065	Bloqueada	Monedero	Adulto	47972865				
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto			

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

33. Conforme es posible apreciar, en el documento citado se observa que **el DNI asociado a la tarjeta materia de reclamo (DNI N° [REDACTED]), difiere al del usuario reclamante (DNI N° [REDACTED])**, lo que evidencia que el titular de la tarjeta N° 10.588.668 materia del reclamo no es el reclamante del presente procedimiento.
34. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 10.588.668 resultó justificado, y que ésta no se encuentra asociada al DNI del usuario sino al de un tercero; corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-057198-2022-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-057198-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado y que ésta no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad del usuario sino al de un tercero.

8 Reglamento de Usuarios

"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".



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° 134-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00227-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024072614

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>

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>