



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° 135-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/10/2024
10:00:20 -0500



EXPEDIENTE : 135-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de septiembre de 2024

SUMILLA: *Habiéndose acreditado que la negativa de la Entidad Prestadora a devolver el saldo de la tarjeta extraviada del usuario fue justificada, al comprobarse en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima que no existía tarjeta alguna asociada al DNI 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 LR-GAM-005-0000455-2023-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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 30 de junio de 2023, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Se comunicó con el centro de atención telefónica de la Línea 1 del Metro de Lima para solicitar el bloqueo de su tarjeta extraviada y la devolución del saldo correspondiente.
 - ii.- La Entidad Prestadora le informó que no existía ninguna tarjeta asociada a su Documento Nacional de Identidad (DNI), motivo por el cual no procedía su solicitud de devolución del saldo.
 - iii.- Al respecto, precisó que la tarjeta extraviada fue adquirida en el año 2020, y que, en esa oportunidad, el personal de la estación Cabitos le solicitó su DNI para asociar la tarjeta a dicho documento.
 - iv.- Agregó que recién tomó conocimiento de que la asociación de la tarjeta al DNI también podía realizarse a través de la página web o llamando al centro de atención telefónica.
 - v.- En virtud de ello, solicitó la devolución del saldo de su tarjeta extraviada.

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 autenticidad 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° 135-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC, notificada el 18 de julio de 2023, 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 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 no existen tarjetas de medio pasaje o adulto asociadas al DNI del usuario.
 - iii.- No obstante, sugirió al usuario que, en caso de adquirir una nueva tarjeta, proceda a realizar la asociación con su DNI, a fin de evitar futuros inconvenientes como el ocurrido en el presente procedimiento.
3. Con fecha 19 de julio de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando lo siguiente:
 - i.- La Entidad Prestadora debió apoyarlo con la asociación de la tarjeta a su DNI, lo que habría permitido recuperar el saldo de su tarjeta extraviada.
 - ii.- Adicionalmente, precisó que luego de haber solicitado el bloqueo de su tarjeta extraviada, optó por adquirir una nueva tarjeta en la boletería de la estación Gamarra. Al solicitar una recarga y la asociación de esta nueva tarjeta a su DNI, el personal de boletería se negó a realizar la asociación, aduciendo que dicho trámite debía realizarlo en la estación en la que la adquirió lo cual, según el usuario, refuerza la idea de que la Entidad Prestadora estaría brindado un servicio carente de calidad.
4. El 9 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC.
5. Mediante Oficio N° 00476-2024-STO-OSITRÁN, del 16 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica requirió a la Entidad Prestadora cumplir con remitir la documentación vinculada con la solicitud de bloqueo de la tarjeta presentada por el usuario y la documentación que acreditara la inexistencia de tarjetas asociadas al DNI del usuario.
6. El 29 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito, reiterando lo expuesto en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC, y agregando que la carga de la prueba respecto de los hechos alegados recaía en el usuario.
7. Mediante Oficio N° 00505-2024-STO-OSITRAN, notificado el 5 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento del usuario los documentos denominados "Status SIO" y "Reporte de Tarjeta por DNI", remitidos por la Entidad Prestadora a través de la Carta LIN-E2024-3146 de fecha 21 de agosto de 2024.
8. El 11 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
9. El 13 de septiembre de 2024, la Entidad Prestadora presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC.

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



II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

10. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-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

11. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento del usuario a la negativa de la Entidad Prestadora de acceder a la devolución de saldo contenido en su tarjeta extraviada; 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 de 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.
12. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los

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

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del procedimiento

(...) 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

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 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".



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° 135-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

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.

13. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC fue notificada al usuario el 18 de julio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de agosto de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 19 de julio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
14. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
15. 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

16. En el presente caso, el usuario manifestó que la Entidad Prestadora se negó a devolverle el saldo de su tarjeta extraviada, aduciendo que no existiría ninguna tarjeta asociada a su DNI. Al respecto, precisó que adquirió su tarjeta el año 2020, y que, en esa oportunidad, el personal de la estación Cabitos le solicitó su DNI para asociarla a dicho documento. En virtud de ello, solicitó la devolución del saldo de su tarjeta extraviada.
17. Añadió que luego de haber solicitado el bloqueo de su tarjeta extraviada, optó por adquirir una nueva tarjeta en la boletería de la estación Gamarra, siendo que, al solicitar una recarga y la asociación de esta nueva tarjeta a su DNI, el personal de boletería se negó a realizar la asociación, aduciendo que dicho trámite debía realizarlo en la estación en la que la adquirió lo cual, según el usuario, refuerza la idea de que la Entidad Prestadora estaría brindado un servicio carente de calidad.
18. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, tras investigar los hechos alegados en el reclamo, constató que no existían tarjetas medio o adulto asociadas al DNI del usuario.
19. Al respecto, cabe recordar 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, en el Contrato de Concesión, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en el respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables⁷.

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".

⁷ Contrato de Concesión



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRAN

20. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión⁸.
21. Ahora bien, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio según lo establecido en el Contrato de Concesión, se aprecia que la Entidad Prestadora, a través de su página web⁹, informa a los usuarios el procedimiento que deben seguir para recuperar el saldo de su tarjeta por pérdida o robo, precisando expresamente que para ello el usuario previamente debe haber asociado la tarjeta cuyo saldo pretende trasladar a su DNI, conforme se aprecia continuación:

IMAGEN 1: Información acerca de asociación de tarjetas

¿Cómo podríamos recuperar nuestro saldo en caso de pérdida o robo de nuestra tarjeta adulto de LÍNEA1?

Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las Estaciones de Cabitos y Presbítero Maestro.

Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta robada o perdida debemos seguir dos pasos:



"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.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

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]

⁸ Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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 las Entidades Prestadora

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

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

[El subrayado es nuestro]

⁹ Ver preguntas frecuentes en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-podriamos-recuperar-nuestro-saldo-en-caso-de-perdida-robo-o-deterioro-de-nuestra-tarjeta-de-linea1/>

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 autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://fapps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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>



*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

1. Bloquear nuestra tarjeta en el Centro de Atención Telefónica (llamando GRATIS 0-800-111-21) de lunes a sábado de 05:00 a 22:00 horas y domingo y feriados de 05:30 a 22:00 horas.

2. Acercarnos a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos y en la Estación Presbítero Maestro luego de 48 horas de solicitado el bloqueo de su tarjeta, en los siguientes horarios:

Estación Cabitos
Horario de atención
Lunes a viernes de 9:00am a 9:00pm
Sábados de 9:00am a 4:00pm
Estación Presbítero Maestro
Horario de atención
Lunes a viernes de 9:00am a 9:00pm
Sábados de 9:00am a 4:00pm

22. Asimismo, la Entidad Prestadora también brinda información sobre la posibilidad de verificar qué documento está asociado a la tarjeta¹⁰, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 2: Información acerca de la posibilidad de verificar el documento asociado a una tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima

¿Cómo podemos verificar el documento asociado a nuestra tarjeta?



*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos. Si al momento de la consulta la tarjeta no estuviese asociada a ningún documento válido podemos solicitar dicha asociación al instante.

Recordemos que sólo los titulares de una tarjeta pueden solicitar el traspaso de la titularidad hacia otra persona, en nuestra Oficina de Atención al Pasajero identificándose con su documento de identidad. Conoce los beneficios de tener asociada tu tarjeta a tu documento de identidad AQUÍ.

23. De la misma manera, en la página web¹¹ de la Entidad Prestadora se indica que la asociación de la tarjeta al DNI del usuario también puede realizarse de manera virtual, debiendo para ello completarse el formulario que se encuentra disponible allí, tal como se señala a continuación:

¹⁰ Ver preguntas frecuentes en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-podemos-verificar-el-documento-asociado-a-nuestra-tarjeta/>

¹¹ Ver preguntas frecuentes en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-asociamos-nuestro-documento-de-identidad-a-nuestra-tarjeta/>



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° 135-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

IMAGEN 3: Información acerca de asociación de tarjetas

¿Cómo asociamos nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta?

Para realizar la asociación de nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta debemos ingresar a nuestra página web www.lineauno.pe al menú ATENCIÓN AL PASAJERO, opción Asociación de DNI y completar el formulario.

Los beneficios de tener asociado nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta son:

- Saldo seguro, en caso de pérdidas, robo o deterioro de tu tarjeta. Podrás trasladar el saldo hacia una nueva tarjeta.
- Tarjeta segura, las tarjetas extraviadas y halladas dentro de nuestro sistema pueden ser recuperadas en la Oficina de Atención al Pasajero

*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

24. Esta información también puede ser apreciada en el folleto denominado "Guía de Pasajeros"¹², al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 4: Información acerca de asociación de tarjetas

Asocia tu DNI a tu tarjeta de LÍNEA 1



¿Cómo asociar tu DNI a tu tarjeta LÍNEA 1?

1. Ingresar a nuestra página web "www.lineauno.pe"
2. Buscar la opción "Asocia tu DNI".
3. Llenar el formulario con todos tus datos y el número de tu tarjeta.
4. Hacer click en "ENVIAR" y ¡listo!

*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

25. Como se verifica de la información publicada a través de la página web de la Entidad Prestadora, la cual puede ser consultada por cualquier persona, para el caso de tarjetas extraviadas, la recuperación de saldo requiere necesariamente de su previa asociación al DNI del usuario.
26. Por lo tanto, en el presente caso, corresponde verificar si la tarjeta del usuario cumplía con el requisito necesario para la recuperación del saldo; esto es, la asociación al DNI.
27. Ahora bien, de la revisión del expediente administrativo, se aprecia que la Entidad Prestadora presentó los siguientes documentos:

¹² Documento que puede ser visualizado en la página web de Línea 1, en el enlace siguiente: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf



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° 135-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

- (i) El documento denominado "Status SIO", que registra que, a la fecha de la solicitud de bloqueo de tarjeta por pérdida (22 de diciembre de 2022), no existía ninguna tarjeta asociada al DNI del usuario, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 5: Documento "Status SIO", que contiene el registro de solicitud de bloqueo

Status SIO		
ID BLOQ. TARJETA: 010-125975	ANALISTA SIO: [REDACTED]	ESTADO SIO: [REDACTED]
FECHA DE BLOQUEO SIO: 22-12-2022	RESPUESTA LA SOLIC: Usuario no cuenta con tarjetas adulto asociadas a DNI	RESPUESTA LA SOLIC: Usuario no cuenta con tarjetas adulto asociadas a DNI
NÚMERO TARJETA SIO:	REGISTRO ORIGINAL: [REDACTED]	REGISTRO ORIGINAL: [REDACTED]
CREADO EL: 22-12-2022 09:13	CREADO POR: [REDACTED]	ACTUALIZADO EL: 22-12-2022 09:13
ACTUALIZADO POR: [REDACTED]	NOMBRES COMPLETOS PASAJERO: [REDACTED]	TIPO DOCUMENTO: Dni
NÚMERO DOCUMENTO: 50144003	CORREO PASAJERO: [REDACTED]	TELÉFONO PASAJERO: [REDACTED]
TIPO PASAJERO: [REDACTED]	TIPO TARJETA: Adulto	NÚMERO TARJETA: [REDACTED]
SUB-TIPO BLOQUEO: Bloqueo de tarjeta por pérdida o robo	FECHA Y HORA BLOQUEO: [REDACTED]	TIPO BLOQUEO: [REDACTED]
CANAL SOLICITUD: Centro De Atención Telefónica	COMENTARIO: PASAJERO DEBE BLOQUEAR TARJETA ADULTO REGISTRADA SU DNI	POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS: Más Amplio
	ALEJO BLOQUEO: [REDACTED]	AUDIO SUBIDO: [REDACTED]

*Fuente: información extraída de la documentación que obra en el presente expedientes administrativo.

- (ii) El documento denominado "Reporte por Tarjeta por DNI", con el que se comprueba que no se encontró tarjeta alguna asociada al DNI del usuario, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 6: Reporte de Tarjeta por DNI N° [REDACTED]



Reporte de Tarjetas por DNI

Fecha Emisión Desde: 20-08-2014 00:00 DNI Usuario: [REDACTED] Título: Todos

Fecha Emisión Hasta: 20-08-2024 23:59 Número de Serie Externo: Todos Perfil: Todos

Datos No Encontrados

*Fuente: información extraída de la documentación que obra en el presente expedientes administrativo.

- 28. Como se puede apreciar, el usuario no tenía tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima asociadas a su DNI.

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>



29. Cabe precisar que estos documentos ("Status SIO" y "Reporte de Tarjeta por DNI", citados previamente), fueron puestos en conocimiento del usuario a través del Oficio N° 00505-2024-STO-OSITRAN, notificado el 5 de septiembre de 2024; sin embargo, a la fecha de emisión de la presente Resolución, este no contradijo, ni desvirtuó, la información contenida en dichos documentos.
30. Asimismo, si bien el usuario alegó que, al momento de la compra de su tarjeta, solicitó al personal de la estación Cabitos que la asociara a su DNI, no aportó ningún medio probatorio que acredite dicha alegación.
31. Cabe resaltar que, en virtud de la información publicada en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima, el usuario tuvo la oportunidad de verificar si su tarjeta se encontraba asociada a su DNI y, de no ser así, pudo haberla asociado a través de la página web o en las Oficinas de Atención al Pasajero.
32. Respecto a la negativa del personal de la estación Gamarra a asociar su nueva tarjeta al DNI, alegada en apelación por el usuario, cabe señalar que dicho cuestionamiento no fue parte del reclamo original, razón por la cual no corresponde al TSC pronunciarse sobre este punto.
33. En virtud de lo expuesto, habiéndose verificado que el usuario no contaba con ninguna tarjeta asociada a su DNI, cuyo requisito resultaba indispensable para la recuperación del saldo que pudiera contener, la negativa de la Entidad Prestadora a devolver el saldo fue justificada.
34. Por consiguiente, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R LR-GAM-005-0000455-2023-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹³.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-0000455-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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.

¹³ 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".



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° 135-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00387-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional del OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024121614

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>