



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRÁN

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/avevalidador.xhtml>

- v.- Carece de sentido realizar varios trámites de renovación del referido beneficio, más aún si ello implica formar largas colas.
 - vi.- La renovación del beneficio de medio pasaje por periodos breves le ha generado perjuicio económico pues, en varias ocasiones, se le ha debitado un monto correspondiente a la tarifa adulto.
2. Mediante Carta LR-SBSII-005-000048-2022-SAC, notificada el 18 de octubre de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
- i.- Suscribió el Contrato de Concesión con el Estado Peruano, mediante el cual, entre otros, se encarga de administrar el sistema de control de pasajeros en cada una de las 26 estaciones. En tal sentido, se encuentra facultada para establecer los procedimientos válidos para el trámite de renovación de las tarjetas de medio pasaje.
 - ii.- El 1 de septiembre del 2022, brindó información a través de sus redes sociales y vía sonora en las estaciones, anunciando que a partir de dicha fecha los usuarios debían acercarse a cualquiera de las 26 estaciones con su carnet vigente para realizar la renovación del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje. Asimismo, cumple con difundir información acerca de los requisitos para la renovación del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje a través de su página web.
 - iii.- Los agentes de estación tienen pleno conocimiento del procedimiento para la obtención del referido beneficio y la tarjeta de medio pasaje, brindando información a los usuarios que lo requieran.
3. Con fecha 7 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000048-2022-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Al consultar el motivo por el cual el beneficio de medio pasaje le había sido renovado solo hasta el 31 de agosto de 2022, pese a que había solicitado la renovación cinco (5) días antes, es decir, el 26 de agosto de 2022, se le informó que ello se debía a que los carnets universitarios vencen en fechas distintas y que el sistema de Línea 1, de manera automática, le había renovado el beneficio hasta dicha fecha.
 - ii.- Solicitó la devolución de los montos cobrados en exceso desde la última semana de agosto de 2022, en caso se le hubiera debitado el pasaje adulto contando con el renovado beneficio y/o tarjeta de medio pasaje.
4. El 17 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LR-SBSII-005-000048-2022-SAC.
5. El 10 de julio 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 LR-SBSII-005-000048-2022-SAC.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRÁN

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 reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario según el cual la Entidad Prestadora le habría renovado el beneficio de medio pasaje por periodos menores a los que correspondía; supuesto de reclamo relacionado con la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, 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; siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
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 la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

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 GYM 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.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

4 Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

5 Reglamento de Reclamos 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".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- La Carta LR-SBSII-005-000048-2022-SAC fue notificada al usuario el 18 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de noviembre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 7 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, 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.
 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 los hechos materia de reclamo

12. En el presente caso, el usuario cuestionó que la Entidad Prestadora le renovara el beneficio de medio pasaje por periodos menores al periodo de vigencia de su carnet universitario.
13. Solicitó la devolución de los montos cobrados en exceso desde la última semana de agosto de 2022, en caso se le hubiera debitado pasaje adulto contando con el renovado beneficio y/o tarjeta de medio pasaje.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que brinda información a través de sus redes sociales y vía sonora en las estaciones, anunciando que, a partir de dicha fecha, los usuarios debían acercarse a cualquiera de las 26 estaciones con su carnet vigente para realizar la renovación del beneficio de medio pasaje.
15. Añadió que cumple con difundir información acerca de los requisitos para la renovación del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje a través de su página web.
16. Sobre el particular, cabe señalar que los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), 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 Concesión, conforme se aprecia a continuación:

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° 137-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRÁN

“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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN

(...).”

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las 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 OSITRÁN (...).

[El subrayado es nuestro]

17. En lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, señala que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda (...).”

18. Por otro lado, el artículo 127 de la Ley N° 30220, señala que el medio pasaje o pasaje diferenciado es un beneficio otorgado a los estudiantes universitarios que les permite acceder al transporte público a mitad de precio, en comparación con el precio regular ofrecido al público en general, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 127.- Becas y programas de asistencia universitaria

En las universidades privadas se establecen becas totales o parciales que cubran los derechos de enseñanza, sobre la base de criterios de rendimiento académico, deportivo y situación económica.

En las universidades públicas se puede establecer programas de ayuda para que sus estudiantes puedan cumplir con sus tareas formativas en las mejores condiciones; procurando apoyo en alimentación, materiales de estudio e investigación y otros.

Todos los alumnos universitarios gozan del pasaje universitario, que consiste en el 50% del precio regular ofrecido al público en general.”

[El subrayado es nuestro]

19. Esta disposición legal se alinea con la Ley N° 26271, que regula el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros. En efecto, en el artículo 3 de esta ley se establece que el precio del pasaje

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRAN

universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano, no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 3.- El precio del pasaje universitario, en el ámbito urbano o en el interurbano no podrá exceder de 50% del precio del pasaje adulto".

20. Asimismo, en el artículo 5 de la citada Ley N° 26271 se indica que el cobro del pasaje universitario se realiza previa presentación del carné universitario o del carné de instituto superior, expedidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación, respectivamente, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 5.- El cobro del pasaje universitario se realiza previa presentación del Carné Universitario o del Carné de Instituto Superior; expedidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación, respectivamente, que constituyen documento único de acreditación para acogerse al beneficio del pasaje diferenciado.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

21. Adicionalmente, el artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2020-SUNEDU/CD, que aprueba consideraciones técnicas para la prestación del servicio de emisión y expedición de carnés universitarios a través del Sistema de Información Universitaria, define el carnet universitario como el documento de identificación estudiantil que permite el acceso a diversos beneficios en favor de la formación, educación y cultura del estudiante, motivo por el cual el derecho a su emisión y expedición es intrínseco a la condición de estudiante, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 4.- Glosario

Para fines de la aplicación de la presente norma, se establecen las siguientes definiciones:

(...)

4.2. Carné universitario.- *Es un documento de identificación estudiantil. Permite el acceso a diversos beneficios en favor de la formación, educación y cultura del estudiante, debido a ello, el derecho a su emisión y expedición es intrínseco a la condición de estudiante universitario, de escuela de posgrado, institución o escuela de educación superior".*

22. Así también, el artículo 5 de la citada Resolución de Consejo Directivo señala que los carnets universitarios tienen la vigencia de un (1) año a partir de su expedición, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 5.- Vigencia de los carnés universitarios

Los carnés universitarios tienen la vigencia de un (1) año a partir de su expedición".

23. Ahora bien, de la revisión de la página web de la Entidad Prestadora, se aprecia que esta informa a los usuarios acerca de los requisitos para la obtención de la tarjeta de medio pasaje, duplicado y renovación de 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>



PERÚ

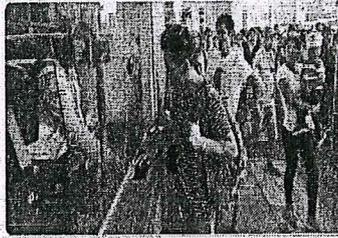
Presidencia del Consejo de Ministros

TRANSPORTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen 1: Información referida a los requisitos para la obtención del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metró de Lima⁷

¿Cuáles son los requisitos para obtener tarjeta de medio pasaje para Universitario / Instituto?



La tarifa de medio pasaje para Universitarios / Instituto es de S/0.75 por viaje de Lunes a Sábado y S/1.50 por viaje los domingos y feriados.

Por favor considera tener listo todos los documentos necesarios antes de dirigirte a tramitar la tarjeta de medio pasaje según lo indicado:

Obtener una Nueva Tarjeta

- Original de carné de medio pasaje. El trámite es personal.
- Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en las estaciones Pumahuasi, Jorge Chávez, San Dorjo Sur, Los Puentes y El Ángel.
- Horario: Lunes a Viernes de 6:00 a 13:00 (turno mañana) / de 15:00 a 20:00 (turno tarde). Sábados de 09:00 a 13:00. (No hay atención domingos ni feriados)
- Costo: S/. 8.00^(*).

Obtener un Duplicado^(*)

- Original de carné de medio pasaje. El trámite es personal.
- Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en las estaciones Pumahuasi, Jorge Chávez, San Dorjo Sur, Los Puentes y El Ángel.
- Horario: Lunes a Viernes de 8:00 a 13:00 (turno mañana) / de 15:00 a 20:00 (turno tarde). Sábados de 09:00 a 13:00. (No hay atención domingos ni feriados)
- Costo: S/. 5.00^(*).

Durante el estado de emergencia el requisito para obtener el duplicado de la tarjeta de medio pasaje universitario será el siguiente:

- Presentación del documento de identidad y la verificación del estado de su carnet universitario en el link proporcionado por la SUNEDU.
- El trámite es personal.

Renovación de Tarjeta^(*)**

- Junto con la renovación del carné de estudiante, presentando el original de carné de medio pasaje vigente. El trámite es personal.
- Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en todas las estaciones de Línea 1.
- Horario: Lunes a sábado de 05:00 a 22:00, los domingos y feriados de 05:30 a 22:00.
- No tiene costo.

^(*) Previamente debe haberse realizado el bloqueo de su tarjeta. Tener en cuenta que el bloqueo solo se efectúa en casos de robo o pérdida de tarjeta, para casos de deterioro de tarjeta, ver aquí.

^(**) Costo por adquisición de tarjeta.

^(***) La renovación de tarjeta es un trámite obligatorio que todo usuario que ostente el beneficio del medio pasaje debe realizar anualmente. La fecha para efectuar este trámite será de Llamada por la SUNEDU (para carnés universitarios) y MIREDU (para carnés de institutos), quienes determinan la vigencia de los carnés. Línea 1 cumplirá con informar la señalada fecha a través de sus diferentes canales informativos.

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

24. De la información brindada por la Entidad Prestadora a través de su página web, se aprecia lo siguiente:

⁷ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-requisitos-para-obtener-tarjeta-de-medio-pasaje-para-universitarios/> [15.07.2024].

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRAN

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>

- La tarifa de medio pasaje para estudiantes universitarios y de institutos es de S/ 0,75 por viaje, de lunes a sábado, debiendo pagar S/ 1,50 los domingos y feriados.
- Para la obtención de una nueva tarjeta de medio pasaje, un duplicado o renovar la tarjeta (renovar el beneficio de medio pasaje), se requiere **la presentación del carnet universitario o de instituto vigente** ("carnet de medio pasaje vigente").
- La renovación de tarjeta de medio pasaje es un trámite obligatorio que el usuario debe realizar **anualmente**.

25. Ahora bien, en lo que respecta al presente caso, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", elaborado por la trabajadora de la Entidad Prestadora que atendió al usuario. En dicho documento se señala lo siguiente:

"Siendo aproximadamente las 17:15 hrs me encontraba realizando mis funciones en la boletería lado par cuando el pasajero se acerca y me indica que desea realizar la renovación de su tarjeta del tren, procedo con la atención correspondiente aplicando las 4 claves de servicio y en la MET doy click a la opción de "consultar tarjeta" y visualizo la fecha de vencimiento que es el 31 de octubre del 2022, le comento lo que he visualizado, cabe mencionar que el pasajero se encontraba en todo momento atento a su celular y con los audífonos puestos, en ese momento el pasajero se exalta y levantándose la voz me muestra su carné universitario con la fecha de vencimiento de la misma indicándome que la tarjeta del tren debería tener la misma fecha de vencimiento que su carne universitario, le menciono que esa fecha de vencimiento ya sale por defecto en el sistema y que la renovación tendría que realizarla el 1 de noviembre del presente año ya que la tarjeta medio tiene fecha de caducidad el 31 de octubre (...)"

[El subrayado y resaltado son nuestros]

26. Conforme es posible apreciar, la trabajadora que atendió al usuario señaló lo siguiente:
- El sistema de TREN URBANO mostraba que la tarjeta de medio pasaje del usuario vencía el 31 de octubre de 2022.
 - Dicha fecha de vencimiento había sido establecida por defecto por el sistema de la Entidad Prestadora.
 - El usuario debía efectuar el trámite de renovación de dicha tarjeta de medio pasaje el 1 de noviembre de 2022.
27. Ahora bien, conforme indicó el usuario en su reclamo y en su apelación:
- El 26 de agosto de 2022 obtuvo su carnet universitario, el cual tenía vigencia hasta el 16 de agosto de 2023, hecho que no ha sido negado o contradicho por la Entidad Prestadora.
 - Ese mismo día, 26 de agosto de 2022, utilizó dicho carnet universitario para renovar el beneficio de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, siendo que la Entidad Prestadora le renovó el beneficio de medio pasaje únicamente hasta el 31 de agosto de 2022, esto es, solo por cinco (5) días.
 - Posteriormente, le renovaron el beneficio hasta el 31 de octubre de 2022.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

EX-11224

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 137-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00311-2024-TSC-OSITRÁN

- El 27 de septiembre de 2022, fecha de presentación del reclamo, acudió a una de las estaciones de la Línea 1 a fin de renovar el referido beneficio de medio pasaje hasta la fecha de vencimiento del carnet universitario, pero no atendieron su solicitud.

28. Teniendo en cuenta lo manifestado por el usuario y la trabajadora de Línea 1 que lo atendió, esta última a través del documento denominado "Informe del Personal", se verifica que la Entidad Prestadora renovó el beneficio y/o la tarjeta de medio pasaje del usuario por periodos de tiempo menores al año, esto es, inicialmente hasta el 31 de agosto de 2022, y luego hasta el 31 de octubre de 2022.
29. En ese sentido, se verifica que, en el presente caso, la renovación del beneficio y/o de la tarjeta de medio pasaje del usuario no se realizó cumpliendo con lo informado por la propia Entidad Prestadora a los usuarios, y conforme a la normativa aplicable; esto es, por un periodo anual.
30. En efecto, tal como se ha indicado precedentemente, a través de su página web la Entidad Prestadora informa a los usuarios que el trámite de renovación de la tarjeta de medio pasaje se realiza anualmente, lo que equivale a decir que el periodo de vigencia del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje es también anual.
31. En este punto, cabe traer a colación lo establecido en la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2020-SUNEDU/CD, esto es, que la vigencia del carnet universitario es de un (1) año contado desde su expedición, a partir de lo cual se infiere que el beneficio de medio pasaje asociado a dicho documento se encuentra vigente por el mismo periodo.
32. Teniendo en cuenta lo expuesto, se desprende que la vigencia del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima debería coincidir con la vigencia del carnet universitario (o de instituto) o, lo que es lo mismo, hasta la fecha de expiración del carnet universitario o de instituto, pues este último documento acredita la condición de estudiante de los usuarios hasta esa fecha.
33. Consecuentemente, se verifica que, en el presente caso, la Entidad Prestadora renovó el beneficio y/o la tarjeta de medio pasaje del usuario por un periodo menor al que correspondía.
34. En este punto, cabe señalar que el usuario solicitó la devolución de los montos cobrados en exceso desde la última semana de agosto de 2022, en caso se le hubiera debitado pasaje adulto contando con el renovado beneficio y/o tarjeta de medio pasaje.
35. Al respecto, de la revisión del documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta de medio pasaje del usuario, se aprecia que entre el 26 de agosto de 2022 (fecha en la que realizó el trámite de renovación de su tarjeta de medio pasaje) y el 16 de agosto de 2023 (fecha de expiración de su carnet universitario), la Entidad Prestadora le debitó al usuario en seis (6) oportunidades la tarifa adulto, debido a que ésta renovó el beneficio por periodos menores a un (1) año, incumpliendo lo informado a los usuarios.
36. En efecto, se aprecia que la Entidad Prestadora debitó al usuario la tarifa adulto (S/ 1,50) los días 1 de septiembre de 2022, 3 de marzo, 6 de abril, 12 de mayo y 1 de julio de 2023, totalizando la suma de S/ 9,00, pese a que dichos días no fueron domingos ni feriados. En ese sentido, se verifica que se le debitó en exceso la suma de S/ 4,50.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRAN

37. Atendiendo a las pruebas presentadas, corresponde ordenar a la Entidad Prestadora que cumpla con devolver al usuario la suma de S/ 4,50, para lo cual deberá comunicarse con él a fin de realizar las coordinaciones pertinentes⁸.
38. Por otro lado, el numeral 54.4 del artículo 54 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN (en adelante, RIIS), establece lo siguiente:

"Artículo 54.- Incumplimiento de las obligaciones de accesibilidad, prestación del servicio y no discriminación

La Entidad Prestadora incurrirá en infracción grave cuando:

(...)

54.4 Limite o restrinja o impida el ejercicio de cualquier derecho del Usuario reconocido por el Contrato de Concesión, en la Disposición o en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable".

[El subrayado es nuestro]

39. Teniendo en cuenta dicha norma, y de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión⁹, corresponde remitir copia del presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe de acuerdo a sus atribuciones.
40. Consecuentemente, encontrándose acreditado que la Entidad Prestadora renovó el beneficio y/o tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima del usuario hasta una fecha anterior a la de expiración de su carnet universitario, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000048-2022-SAC, que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁰:

⁸ Al respecto, en el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, concordado con el numeral 3 del artículo 9, se establece la facultad del TSC de dictar medidas correctivas:

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa
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.

(...)

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. Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente".

***Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia**

Son deberes y atribuciones de los órganos resolutorios de primera instancia:

(...)

3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso".

[El subrayado es nuestro]

⁹ Reglamento General de Supervisión de OSITRAN

***Artículo 2.- Definiciones**

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

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://appos.firmatru.sob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 137-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00311-2024-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000048-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que cumpla con devolver al señor [REDACTED] la suma de S/ 4,50, para lo cual deberá comunicarse con él a fin de realizar las coordinaciones pertinentes.

TERCERO.- REMITIR copia del Expediente N° 137-2022-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe de acuerdo a sus atribuciones.

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

QUINTO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

SEXTO.- 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
OSITRAN

NT: 2024092427

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>

"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".

Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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".