



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/10/2024
15:40:55 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 141-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-063307-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00413-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 17 de octubre de 2024

SUMILLA: *Habiéndose acreditado que los cobros realizados por la Entidad Prestadora a la usuaria, bajo la tarifa de pasaje adulto, son correctos, al no haber esta renovado oportunamente el beneficio de medio pasaje de su tarjeta, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063307-2023-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 5 de julio de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 30 de junio de 2023, consultó al personal de la estación Angamos por el vencimiento del beneficio de medio pasaje de su tarjeta N° [REDACTED] informándosele que dicho beneficio vencía el 1 de julio de 2023.
 - ii.- El 3 de julio de 2023, se acercó a la estación Santa Rosa para realizar una recarga de S/ 0,50 en su tarjeta, tramitando también la renovación del beneficio de medio pasaje.
 - iii.- El 5 de julio de 2023, al intentar ingresar a la estación Angamos, se percató que su tarjeta contaba con un saldo de S/ 1,00, cuando debía tener un saldo mayor, razón por la cual se apersonó a la boletería de dicha estación para consultar sobre lo ocurrido. Luego de revisar los movimientos de la tarjeta, el personal le informó que el 3 de julio de 2023 no se había efectuado la renovación del beneficio de medio pasaje, y que desde esa fecha se le realizó el cobro de pasajes bajo la tarifa adulto (S/ 1,50).
 - iv.- Añadió que, por dicha razón, utilizó otra tarjeta (N° [REDACTED]) pagando con ella la tarifa de pasaje adulto.



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

- v.- En virtud de ello, solicitó la devolución de los montos pagados en exceso y la devolución de S/ 1,50, que debió pagar al utilizar su otra tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-063307-2023-SAC, notificada el 20 de julio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:
- i.- En virtud de la facultad para administrar el control de pasajeros que le reconoce en Contrato de Concesión, estableció los procedimientos válidos para realizar el trámite de renovación del beneficio de medio pasaje de las tarjetas de la Línea 1.
- ii.- En ese contexto, desde el 19 de setiembre de 2022, difundió información a través de su página web, indicando que, a partir del 1 de julio de 2023, los usuarios podían acercarse a cualquiera de las estaciones del sistema de la Línea 1, para proceder con la renovación del beneficio de medio pasaje, siendo necesario contar con el carné universitario vigente.
- iii.- La Entidad Prestadora cumple con difundir información respecto de los requisitos para renovar el beneficio de medio pasaje a través de su página web; información que es de conocimiento de sus agentes de estación, quienes ante cualquier trámite de tarjeta de medio pasaje, proceden a brindar a los usuarios información actualizada respecto a la vigencia del beneficio y su renovación.
- iv.- Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo, constatando que el 3 de julio de 2023 la usuaria solicitó al personal de boletería de la estación Santa Rosa una recarga en su tarjeta y la renovación del beneficio de medio pasaje; no obstante, al advertirse que el carné universitario presentado se encontraba vencido, la usuaria solicitó que solo se proceda con la recarga, indicando que la renovación del beneficio la iba a realizar en otra oportunidad. En atención a ello, concluyó que el proceder de su personal fue el correcto.
- v.- Respecto al cobro de pasaje adulto, precisó que ello se debió a que no se realizó la renovación oportuna del beneficio de medio pasaje. No obstante, se realizó la verificación de los movimientos de dicha tarjeta, constatando que, desde el 1 de julio de 2023, fecha del vencimiento del beneficio, se realizaron cuatro (4) ingresos que fueron cobrados bajo la tarifa de pasaje adulto. En tal sentido, invitó a la usuaria a apersonarse a las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, portando su tarjeta y DNI, a fin de proceder con una recarga de S/ 3,00.
- vi.- En caso la usuaria utilice el servicio a fin de realizar la gestión señalada, previamente deberá comunicarse con el personal de seguridad para que pueda acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero, que se encuentra ubicada en los exteriores de la estación, y retornar a sus instalaciones sin pagar un pasaje adicional.
3. Con fecha 24 de julio de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063307-2023-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Si bien la Entidad Prestadora dispuso la devolución de S/ 3,00, corresponde que se le devuelva el importe de S/ 13,00, debido a que hasta el 3 de julio de 2023, su tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] contaba con un saldo de S/ 10,00, los cuales se debitaban como tarifa de pasaje adulto por causas atribuibles al personal de la Entidad Prestadora, al no haber efectuado la renovación del beneficio de medio pasaje.



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Como consecuencia de no haber atendido su solicitud de renovación, tuvo que incurrir en mayores gastos de transporte pues hasta ese momento ha llegado a pagar dos (2) pasajes con la tarifa adulto con su otra tarjeta (N° [REDACTED]) y no solo un (1) pasaje.
4. El 14 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-063307-2023-SAC.
5. El 11 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. Mediante Oficio N° 00523-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 12 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica requirió a la Entidad Prestadora remitir la documentación que contenga información sobre los periodos en los que estuvo vigente el beneficio de medio pasaje de la tarjeta N° 12.330.515, entre los meses de enero y agosto de 2023, así como el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 11.359.415.
7. Mediante Oficio N° 00534-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 19 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica puso en conocimiento de la usuaria el documento denominado "Informe GOP-SAC-2-LOO-534-2024", remitido por la Entidad Prestadora a través de la Carta LIN-E2024-3610, de fecha 18 de septiembre de 2024.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. 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-063307-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

9. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que, habiendo presuntamente renovado el beneficio de medio pasaje de su tarjeta, tuvo que pagar la tarifa de pasaje adulto entre el 3 y 5 de julio 2023, correspondiéndole el reintegro de lo indebidamente cobrado por la Entidad Prestadora; situación que se configura como un supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN)²; razón por la cual en concordancia

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:



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10. 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta R-CAT-063307-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 20 de julio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de agosto de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 24 de julio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. 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.
13. 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.

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

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

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 141-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRAN

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

Del marco jurídico aplicable

14. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, a través del Contrato de Concesión, el Estado le ha conferido diversos derechos vinculados a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio; debiendo cumplir, de otro lado, con las obligaciones establecidas en el mencionado Contrato de Concesión, así como en las leyes aplicables⁷.
15. En concordancia con ello, en 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, se establece 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.
16. 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 brinda⁹.

⁷ Contrato de Concesión

"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 Reglamento de Usuarios

"Artículo 37.- Pago de la Tarifa por el 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 (...).

17. Ahora bien, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio, la Entidad Prestadora, a través de su página web, informa a los usuarios acerca de los requisitos para la obtención de la tarjeta de medio pasaje, duplicado y renovación, conforme se aprecia continuación:

IMAGEN 1: Información referida a los requisitos para la obtención del beneficio y/o tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima¹⁰

¿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

- Originales de: carné de medio pasaje. El trámite es personal.
- Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en las estaciones Pumacahuá, Jorge Chávez, San Borja Sur, Los Postes 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 08:00 a 13:00. (No hay atención domingos ni feriados)
- Costo: S/. 5.00(**).

Obtener un Duplicado(*)

- Originales de: carné de medio pasaje. El trámite es personal.
- Lugar: Puedes tramitar esta tarjeta en las estaciones Pumacahuá, Jorge Chávez, San Borja Sur, Los Postes 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 08:00 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 haber 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 ejecutar este trámite será definida por la SUNEDU (para carnés universitarios) y MINEDU (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.

¹⁰ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-requisitos-para-obtener-tarjeta-de-medio-pasaje-para-universitarios/> [19.09.2024].



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

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

- 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 acceder o mantener el beneficio del pago del medio pasaje, es necesario la obtención de una tarjeta de medio pasaje, su duplicado o **renovación**, según corresponda, para lo cual 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 para mantener el beneficio.**

19. 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 a la usuaria. En dicho documento se señaló lo siguiente:

"Mientras me encontraba realizando mis funciones en boletería una pasajera se acerca con su tarjeta medio y un carné universitario para actualizarlo y recargar 0.50 céntimos; cumplimiento mis protocolos de atención la saludo , verifico la tarjeta y el carnet universitario el cual no estaba vigente, le digo eso y la pasajera menciona que se confundió y que trajo su carnet anterior pero que si tiene su carnet vigente, le comento que para actualizarlo debe presentar el carnet vigente ya que es un requisito y me dice que comprende y le recargue nada más y después lo actualizará. Le entrego el voucher, el carnet y la tarjeta medio y la pasajera se retira."

[El subrayado y resaltado son nuestros]

20. Como es posible apreciar, la trabajadora que atendió a la usuaria el 3 de julio de 2023 declaró lo siguiente:

- La usuaria solicitó la renovación del beneficio de medio pasaje, entregando su tarjeta y su carné universitario.
- Al verificar los documentos entregados, le informó a la usuaria que **el carné no se encontraba vigente** y que el carné vigente es uno de los requisitos para proceder con la renovación (actualización) del beneficio.
- **La usuaria señaló que se confundió de carné, precisando que el trámite lo realizaría en una oportunidad posterior.**

21. De otro lado, en el expediente obra el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", vinculada a la tarjeta de medio pasaje (N° [REDACTED]).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 141-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRAN

IMAGEN 2: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]

linea

1

Metro

de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 08-07-2023 00:00

Fecha Hasta: 08-07-2023 23:59

Número de Serie Externo:

Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 08-07-2023 10:15:44

Nº Registros: 175

Página 6 de 7

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
		Emitida	Monedero	Estudiante Universitario		4,75	0,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
26-06-2023 21:46:27	161	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	1,00	0,75	0,25	2301005	San Carlos
27-06-2023 17:35:22	162	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	0,25	10,00	10,25	1102001	Angamos
27-06-2023 17:35:48	163	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	10,25	0,75	9,50	1101004	Angamos
28-06-2023 08:21:15	164	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	9,50	0,75	8,75	2501003	Santa Rosa
28-06-2023 17:30:57	165	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,75	0,75	8,00	1101005	Angamos
30-06-2023 08:36:55	166	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,00	0,75	7,25	2501005	Santa Rosa
30-06-2023 17:33:21	167	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,25	0,75	6,50	1101002	Angamos
03-07-2023 08:20:10	168	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	6,50	0,50	7,00	2502001	Santa Rosa
03-07-2023 08:21:45	169	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,00	1,50	5,50	2501002	Santa Rosa
03-07-2023 17:32:47	170	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,50	1,50	4,00	1101005	Angamos
04-07-2023 06:18:43	171	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,00	1,50	2,50	2503004	Santa Rosa
04-07-2023 17:29:48	172	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	2,50	1,50	1,00	1101003	Angamos
05-07-2023 17:31:44	173	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	1,00	0,50	1,50	1102001	Angamos
05-07-2023 17:33:05	174	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	1,50	0,75	0,75	1101002	Angamos
06-07-2023 06:24:25	175	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	0,75	0,75	0,00	2401005	San Martín
07-07-2023 17:24:18	176	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	0,00	5,50	5,50	1103001	Angamos

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

22. Al respecto, con relación a la tarjeta de medio pasaje (N° [REDACTED]), podemos constatar lo siguiente:

- La Entidad Prestadora cobró a la usuaria la tarifa adulta en cuatro (4) transacciones, ocurridas entre los días 3 y 4 de julio de 2023.
- Cabe precisar que, contrariamente a lo señalado por la usuaria, al 3 de julio de 2023, el saldo de su tarjeta de medio pasaje era de S/ 7,00 (y no de S/ 10,00), el mismo que fue reducido a S/ 1,00, luego de haber utilizado cuatro (4) veces el servicio con la tarifa de pasaje adulto (4 pasajes x S/ 1,50 = S/ 6,00) los días 3 y 4 de julio de 2023.

23. Por otra parte, teniendo en cuenta que, a lo largo del procedimiento, la usuaria señaló que solicitó la renovación del beneficio de medio pasaje y que la trabajadora de la Entidad Prestadora señaló que no se realizó la renovación de dicho beneficio, a través del Oficio N° 00523-2024-STO-OSITRAN, notificado el 13 de setiembre de 2024, la Secretaría Técnica del TSC requirió a la Entidad Prestadora remitir un documento en el que se detallara las renovaciones del beneficio de medio pasaje de la tarjeta N° [REDACTED] de la usuaria.

24. En atención a ello, la Entidad Prestadora remitió el documento denominado "Informe GOP-SAC-2-LOO-534-2024", en el cual se detallan las renovaciones del beneficio de medio pasaje de la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 3: Información acerca de las renovaciones del beneficio de medio pasaje de la tarjeta N° [REDACTED]



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

Renovaciones de beneficio MEDIO entre ene a ago 2023

N°	Periodo de vigencia de beneficio	Renovación de beneficio	Vencimiento de beneficio
1	02/01/2023 - 28/02/2023	2-Ene-23	28-Feb-23
2	03/03/2023 - 30/04/2023	3-Mar-23	30-Abr-23
3	02/05/2023 - 30/06/2023	2-May-23	30-Jun-23
4	05/07/2023 - 31/08/2023	5-Jul-23	31-Ago-23

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

25. Teniendo en cuenta dicha información, podemos señalar lo siguiente:
- Conforme se puede apreciar, el beneficio de medio pasaje otorgado por la Entidad Prestadora a la usuaria venció el 30 de junio de 2023 y la renovación de este se realizó el 5 de julio de 2023.
 - La información contenida en el citado documento coincide además con lo señalado por la Entidad Prestadora en su Carta R-CAT-063307-2023-SAC, en la cual indicó que el 3 de julio de 2023 no se realizó la renovación del beneficio debido a que el carné universitario de la usuaria había expirado.
 - Asimismo, del documento denominado "Informe del Personal", antes citado, se aprecia que el personal que atendió a la usuaria el 3 de julio de 2023, indicó que, si bien en dicha fecha intentó realizar la renovación del beneficio de medio pasaje, dicho trámite no se pudo concretar debido a que el carné universitario que la usuaria presentó para dicho fin había expirado.
26. En relación con lo manifestado por la Entidad Prestadora a lo largo del procedimiento y la documentación presentada por esta, entiéndase, el "Informe del Personal" y el "Informe GOP-SAC-2-LOO-534-2024"; mediante Oficios N° 00220-2023-STO- OSITRAN¹¹ y N° 00534-2024-STO-OSITRAN¹², la Secretaria Técnica puso en conocimiento de la usuaria la mencionada información; sin embargo, pese al tiempo transcurrido, no ha negado, ni contradicho la información ahí consignada (es decir, que el motivo de la no renovación del beneficio de medio pasaje el 3 de julio de 2023, fue la caducidad de su carné universitario y que dicha renovación se realizó el 5 de julio de 2023).
27. En este punto, cabe resaltar que entre los días 3 y 4 de julio de 2023, la usuaria acudió cuatro (4) veces al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de hacer uso del servicio, pese a lo cual no tramitó la renovación del beneficio de medio pasaje aun cuando tenía la facilidad de hacerlo en cualquiera de las estaciones de la Línea 1, tal como es informado a los usuarios a través de la página web de la Entidad Prestadora, conforme se ha mostrado precedentemente.
28. En ese sentido, resulta verosímil considerar que la usuaria no tuvo carné universitario vigente sino hasta el 5 de julio de 2023, fecha en la cual realizó la renovación del beneficio de medio pasaje ante la Entidad Prestadora, tal como se aprecia en el "Informe GOP-SAC-2-LOO-534-2024".

¹¹ Cabe señalar que, a través del Oficio N° 00220-2023-STO- OSITRAN, notificado el 16 de agosto de 2023, se remitió a la usuaria el expediente elevado por la Entidad Prestadora que incluía el documento "Informe del Personal" citado en le presente Resolución.

¹² Cabe señalar que, a través del Oficio N° 00534-2024-STO-OSITRAN, notificado el 19 de setiembre de 2024, se remitió a la usuaria el documento "Informe GOP-SAC-2-LOO-534-2024".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 141-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRAN

29. Teniendo en cuenta ello, se desprende que entre el 1 y el 5 de julio de 2023, la usuaria no contó con el beneficio de medio pasaje debido a que la vigencia de su carné universitario había expirado y aún no había realizado el trámite de renovación que le correspondía realizar con el nuevo carné universitario vigente.
30. De esta manera, en la medida que el beneficio de medio pasaje venció el 30 de junio de 2023 y se renovó el 5 de julio de 2023, correspondía a la Entidad Prestadora realizar el cobro de pasajes como tarifa adulta (S/ 1,50), entre los días 1 al 4 de julio de 2023.
31. En efecto, conforme se aprecia del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" antes mostrado, las cuatro (4) transacciones de uso siguientes al 30 de junio de 2023, se cobraron con la tarifa de pasaje adulto, habiendo sido correctamente efectuados.
32. Asimismo, en relación con el alegado uso de la tarjeta N° [REDACTED] que según la usuaria se vio forzada a utilizar ante la no renovación del beneficio de medio pasaje, cabe señalar que, de la revisión del respectivo Reporte de Transacciones por tarjeta, se aprecia que esta no registra movimientos de uso desde el año 2021¹³, encontrándose acreditado que en el periodo materia de reclamo la usuaria no la utilizó dicha tarjeta.
33. Sin perjuicio de lo expuesto, debemos precisar que, dado que la Entidad Prestadora dispuso que la usuaria se apersona a sus Oficinas de Atención al Pasajero a fin de proceder con la recarga de S/3,00¹⁴, deberá cumplir con dicha liberalidad¹⁵ pues dicha declaración no ha sido materia del procedimiento impugnativo.
34. Por otro lado, de la documentación remitida por la Entidad Prestadora, podemos apreciar que esta venía renovando el beneficio de medio pasaje de la usuaria cada dos (2) meses, habiendo cumplido con dicha disposición, en virtud de las fechas de renovación establecidas.
35. No obstante ello, resulta claro que la vigencia bimensual del beneficio implica desconocer lo dispuesto en el artículo 5 de la Resolución de Consejo Directivo N° 002-2020-SUNEDU/CD, que establece que la vigencia del carné universitario es de un (1) año contado desde su expedición¹⁶, a partir de lo cual se infiere razonablemente que el beneficio de medio pasaje asociado a dicho documento se encuentra vigente por el mismo periodo.
36. Teniendo en cuenta lo expuesto, se desprende que la vigencia del beneficio de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima debería coincidir con la vigencia del carné universitario (o de instituto) o, lo que es lo mismo, hasta la fecha de su expiración, pues estos documentos acreditan la condición de estudiante de los usuarios hasta esa fecha¹⁷. Por tanto, se aprecia

¹³ Cabe destacar que el último registro de movimiento con esta tarjeta data del 26 de julio de 2021.

¹⁴ Pese a no estar obligada a ello, dado que, en su oportunidad, declaró infundado el reclamo.

¹⁵ Al respecto, debe tenerse en cuenta que, al ser la recaudación de la tarifa un ingreso del Concedente, la mencionada liberalidad no debería perjudicar al Estado.

¹⁶ **Resolución de Consejo Directivo N° 002-2020-SUNEDU/CD**

"Artículo 5.- Vigencia de los carnés universitarios

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

¹⁷ **Resolución de Consejo Directivo N° 002-2020-SUNEDU/CD**

"Artículo 4.- Glosario

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

(...)



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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

que en el presente caso la Entidad Prestadora ha venido renovando el beneficio de medio pasaje de la usuaria por un periodo menor al que correspondía.

37. En atención a lo anterior, y en consonancia con lo dispuesto por este Tribunal en la Resolución N° 00312-2024-TSC-OSITRÁN, de fecha 24 de julio de 2024, cabe disponer que, en lo sucesivo, cuando la usuaria realice el trámite de renovación del beneficio de medio pasaje, al vencimiento de la vigencia de su carné universitario, la Entidad Prestadora renovará dicho beneficio hasta la fecha de expiración del nuevo carné universitario que presente para tal fin¹⁸.
38. En consecuencia, corresponde declarar infundado el recurso de apelación y confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-063307-2023-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 del OSITRÁN¹⁹.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-063307-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en lo sucesivo, cuando la señora [REDACTED] realice el trámite de renovación del beneficio de medio pasaje, al vencimiento de la vigencia de su carné universitario, la Entidad Prestadora renovará dicho beneficio hasta la fecha de expiración del nuevo carné universitario que presente para tal fin.

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".

[El subrayado es nuestro]

- ¹⁸ Al respecto, en el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, 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 resolutivos 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]

- ¹⁹ **Reglamento de Reclamos del 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° 141-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00143-2024-TSC-OSITRÁN

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

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de 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 Arequipaño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024132083

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>