



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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420240645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 23/10/2024
15:40:36 -0500

EXPEDIENTE : 153-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-063652-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 17 de octubre de 2024

SUMILLA: *Se dispone la nulidad de la declaratoria de improcedencia del reclamo, al haberse acreditado que este fue presentado dentro del plazo legal establecido. Asimismo, habiéndose acreditado que el usuario realizó un uso prohibido de su tarjeta, corresponde declarar infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-063652-2023-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 19 de julio de 2023, el usuario interpuso reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El día 5 de mayo de 2023, utilizó su tarjeta para que seis (6) o siete (7) personas, de su Iglesia, pudieran ingresar al sistema de la Línea 1, partiendo de la estación Caja de Agua con rumbo hacia la estación Villa María.
 - ii.- Ese mismo día y con la misma cantidad de personas, intentó retornar de la estación Villa María hacia la estación Caja de Agua; sin embargo, su tarjeta había sido bloqueada.
 - iii.- En ese sentido, solicitó el desbloqueo de la tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
2. A través de Carta R-CAT-063652-2023-SAC, notificada el 17 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora emitió pronunciamiento, declarando improcedente el reclamo presentado por el usuario, bajo el fundamento de que, según el artículo 36 del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de



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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN) y el numeral VII.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), el usuario disponía de un plazo de hasta 60 días hábiles de ocurrido el hecho para interponer un reclamo, siendo que este fue presentado de manera extemporánea.

3. Con fecha 17 de agosto de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063652-2023-SAC, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo, y señalando que no tenía conocimiento acerca del plazo de 60 días para interponer su reclamo.
4. El 1 de septiembre de 2022 la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-063652-2023-SAC, y agregando que, del "Reporte de Transacciones" de la tarjeta del usuario, se verificó la ocurrencia de pases consecutivos en un lapso muy corto de tiempo. En virtud de ello, se procedió a bloquear la tarjeta en cuestión, al haberse incumplido con la normativa y las condiciones de ingresos al sistema.
5. El 26 de septiembre de 2024, se llevó a cabo la audiencia de vista, quedando la causa a voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063652-2023-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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario al bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora; supuesto de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 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-OSITRAN (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 OSITRÁN aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN), razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo¹, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ 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".



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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO² y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN³, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-063652-2023-SAC fue notificada al usuario el 17 de agosto de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 8 de septiembre de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 17 de agosto de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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)⁴.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre la procedencia del reclamo presentado por usuario

12. De conformidad con el numeral VII.2 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁵, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados

² 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.

³ 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".

⁴ 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".

⁵ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII.2 Plazo para interponer reclamos:

(...)

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de ocurrido el hecho, o de conocido éste para los casos en los que el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

(...)"



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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.

13. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia"

14. En el presente caso, la Entidad Prestadora declaró improcedente el reclamo presentado por el usuario, señalando que este fue presentado fuera del plazo establecido en su Reglamento.
15. Ahora bien, del análisis de la información que obra en el expediente, se advierte que en el reclamo presentado el 19 de julio de 2023, el usuario señaló que el bloqueo de la tarjeta se produjo el día 5 de mayo del 2023. En ese sentido, el cómputo del plazo para la interposición de su reclamo se inició ese día.
16. Atendiendo a ello, el plazo de sesenta (60) días hábiles con los que contaba el usuario para interponer su reclamo debe ser computado a partir del 5 de mayo de 2023, razón por la cual el usuario tenía hasta el 3 de agosto de 2023 para poder hacerlo.
17. Al respecto, se aprecia que el usuario presentó su reclamo con fecha 19 de julio de 2023; es decir, dentro del plazo legal.
18. De acuerdo con el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG, es causal de nulidad del acto administrativo, la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 10.- Causales de nulidad

Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:

- 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.*
- 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.*
- 3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.*
- 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma".*

[El subrayado es nuestro]

19. En ese sentido, en el presente caso, se advierte que en la Carta N° R-CAT-063652-2023-SAC, a través de la cual se declaró improcedente el reclamo presentado, la Entidad Prestadora realizó un conteo del plazo para la presentación del reclamo, contraviniendo lo previsto en el numeral VII.2 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, así como lo dispuesto en el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, motivo por el cual la mencionada declaración ha incurrido en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG.



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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

20. Al respecto, el numeral 1 del artículo 13 del TUO de la LPAG establece que la nulidad de un acto implica la nulidad de los actos sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él⁶; motivo por el cual, habiéndose determinado la nulidad del acto contenido en la Carta N° R-CAT-063652-2023-SAC, correspondería declarar la nulidad de los actos posteriores a la emisión de dicho acto administrativo.
21. No obstante, el numeral 3 del artículo 13 del TUO de la LPAG establece que, quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio⁷.
22. En ese orden de ideas, se verifica que la apelación interpuesta por el usuario, la absolución al recurso de apelación presentada por la Entidad Prestadora, así como las actuaciones ante esta segunda instancia administrativa (audiencia de vista de la causa), hubieran mantenido el mismo contenido por tratarse de actuaciones que recogen las posiciones de las partes en cuanto al tema de fondo de la controversia.
23. Consecuentemente, corresponde declarar la nulidad del acto administrativo contenido en la Carta N° R-CAT-063652-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora, mediante el cual se declaró improcedente el reclamo presentado, disponiendo la conservación de las demás actuaciones del procedimiento.
24. Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que en el artículo 213 del TUO de la LPAG se establece que, además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello y, cuando ello no sea posible, deberá disponer la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.⁸
25. Al respecto, de la revisión del expediente, se aprecia se cuenta con los elementos suficientes para resolver el presente procedimiento, motivo por el cual corresponde que el TSC proceda a emitir pronunciamiento sobre el fondo del asunto.

Sobre el marco jurídico aplicable

26. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se establece en el artículo 8.1 del referido contrato⁹.

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 13.- Alcances de la nulidad

*13.1 La nulidad de un acto sólo implica la de los sucesivos en el procedimiento, cuando estén vinculados a él.
(...)"*

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo 13.- Alcances de la nulidad

*(...)
13.3 Quien declara la nulidad, dispone la conservación de aquellas actuaciones o trámites cuyo contenido hubiere permanecido igual de no haberse incurrido en el vicio."*

⁸ TUO de la LPAG

"Artículo 213.- Nulidad de oficio

*(...)
Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.
(...)"*

⁹ Contrato de Concesión



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 153-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRAN

27. Asimismo, el 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, establece lo siguiente:

- Son derechos de los usuarios, la prestación de servicios de calidad.¹⁰
- La Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, con el contrato de concesión y aquellas relativas al uso de dicha infraestructura, precisando

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

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

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

(...)

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

[El subrayado es nuestro]

10 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

l. Al libre uso de la ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

(...)"

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento. (...)"

[El subrayado es nuestro]

"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 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]

que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas.

28. En tal sentido, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, cumpliendo con determinados estándares de calidad, dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidas.

Sobre los hechos materia de reclamo

29. En el presente caso, el usuario cuestionó el bloqueo de su tarjeta, manifestando que desconocía la prohibición de realizar pases consecutivos. En consecuencia, solicitó el desbloqueo de la tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
30. Al respecto, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, la Entidad Prestadora tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas que establezca para el correcto uso del servicio.
31. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta¹¹, conforme se aprecia a continuación:

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

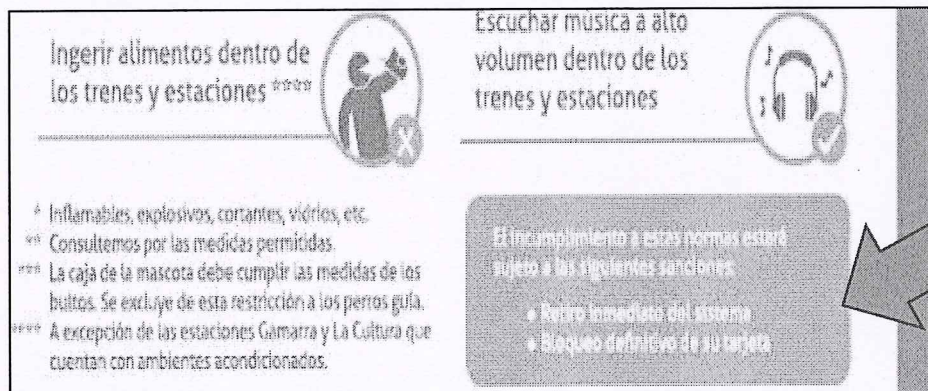


Fuente: Letrero de conductas prohibidas ubicados en las estaciones.

¹¹ En el letrero de conductas prohibidas ("Acciones Sancionables"), ubicados en las estaciones, se establece la prohibición de la reventa de pasajes, así como la consecuencia ("sanción" de bloqueo definitivo de la tarjeta) por la realización de dicha acción.

Al respecto, utilizamos las imágenes que obran en el Expediente 038-2023-TSC-OSITRÁN

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



Fuente: Letrero de conductas prohibidas ubicados en las estaciones.

32. Cabe señalar que la Entidad Prestadora ha manifestado que el “Letrero de Prohibiciones” que contiene las conductas prohibidas como la venta ambulatoria o reventa de pasajes, y que están sujetas a sanción (retiro inmediato del sistema y bloqueo definitivo de la tarjeta), se encuentran consignadas en las diversas estaciones del sistema de Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso.
33. En línea con lo señalado por la Entidad Prestadora, y contrariamente a lo manifestado por el usuario, se ha verificado, a modo de ejemplo, que en las estaciones Gamarra, Bayóvar y Miguel Grau obra información sobre los usos prohibidos respecto de la tarjeta (entre ellas, la reventa de pasajes) y las consecuencias de ello¹².
34. Ahora bien, del “Reporte de Transacciones por Tarjeta” correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] se aprecia lo siguiente:

¹² Dicha información se ha verificado en los medios siguientes:

- Comunicado emitido por la Entidad Prestadora, el 25 de marzo de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: <https://www.lineauno.pe/noticias/estacion-grau-de-linea-1-tiene-nuevo-acceso/>.
- Comunicado emitido por Entidad Prestadora, el 4 de noviembre de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: <https://www.lineauno.pe/noticias/?buscar=&pagina=33>.
- Comunicación difundida por el Ministerio de Salud, el 14 de mayo de 2022, a través de la red social Facebook, mediante el enlace siguiente: <https://web.facebook.com/minsa-peru/videos/-en-vivo-desde-la-estaci%C3%B3n-gamarra-del-metro-de-lima-el-minsa-viene-realizando-u/531035715278906/?rdr=1&rdr>.
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias “Andina”, el 2 de julio de 2022, en el enlace siguiente: <https://andina.pe/AGENCIA/galeria.aspx?GaleriaId=9629&FotId=689717>.
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias “Andina”, el 4 de julio de 2022, en el enlace siguiente: <https://andina.pe/agencia/galeria.aspx?GaleriaId=16649&FotId=880622>.
- Comunicación difundida por el programa de radiodifusión “Exitosa”, el 20 de diciembre de 2023, en el enlace siguiente: <https://www.youtube.com/watch?v=Mp9FVUzWm14>.



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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

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

Reporte de Transacciones por Tarjeta											
Fecha Desde: 25-07-2013 00:00		Número de Serie Externo: [REDACTED]		Título: Todos		Generado: 25-07-2023 08:56:36		N° Registros: 300			
Fecha Hasta: 25-07-2023 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos							
Página 11 de 11											
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado				
[REDACTED]	[REDACTED]	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	4,50	4,50				
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación		
05-05-2023 12:45:54	295	Uso	Monedero	Adulto	16,00	1,50	16,50	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:45:58	296	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:02	297	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:21	298	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:26	299	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:32	300	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:37	301	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:42	302	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 12:46:46	303	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1901004	Caja De Agua		
05-05-2023 13:29:38	304	Uso	Monedero	Adulto	4,50	0,00	4,50	0401007	Villa María		

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

35. Como puede observarse, entre las 12:45:54 y las 12:46:46 horas del 5 de mayo de 2023, la tarjeta N° [REDACTED] registró nueve (9) validaciones de ingreso continuo a la estación Caja de Agua.
36. Asimismo, se aprecia que los ingresos registrados en la estación Caja de Agua se produjeron en un lapso no mayor de un minuto, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario, sino que corresponde al ingreso de nueve (9) usuarios distintos al servicio de transporte, el cual es incluso mayor al número de personas, señalado por el usuario en su reclamo.
37. En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta del usuario resultó justificado, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema, tal como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde acceder a lo solicitado por el usuario en su reclamo.

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

¹³ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"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".

"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° 153-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00407-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR la nulidad de oficio del acto administrativo contenido en la Carta N° R-CAT-063652-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., conservando las demás actuaciones del procedimiento.

SEGUNDO.- DECLARAR INFUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

CUARTO.- NOTIFICAR al señor [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: 2024131667

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