



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° 154-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00257-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por: ZURIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024
18:53:40 -0500

EXPEDIENTE : 154-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en Carta R-CAT-063990-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00257-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: *En la medida que la alegación formulada en la apelación no constituye propiamente un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, y que habiéndose resuelto parcialmente este último favorablemente a la usuaria no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos pueda emitir un pronunciamiento de fondo; corresponde declarar la improcedencia del recurso de apelación.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora
 (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063990-2023-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. Con fecha 5 de agosto de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que, al intentar ingresar a la estación Villa El Salvador, el torniquete emitió un mensaje de error. Ante ello, acudió a la boletería de la estación para consultar el motivo de ello, informándosele que su tarjeta se encontraba bloqueada por realizar pases consecutivos. Añadió que el día 4 de agosto de 2024 utilizó su tarjeta a fin de facilitar el ingreso de 6 personas a la estación Villa El Salvador.
2. En virtud de lo expuesto, solicitó el desbloqueo de su tarjeta y la devolución de S/ 70,00 de saldo que contenía su tarjeta.
3. Mediante Carta R-CAT-063990-2023-SAC, notificada el 16 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:
 - i. En el acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se puede observar un letrero que indica "Acciones Sancionables", detallando las prohibiciones que los



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 Nº 154-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00257-2024-TSC-OSITRÁN

usuarios deben tener en cuenta al utilizar el sistema. Entre estas prohibiciones se encuentra expresamente indicada *“la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes”*.

- ii. Asimismo, en la página web se encuentra publicada una Guía de Pasajeros, que señala lo siguiente:

“No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes”.

- iii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente a los hechos expuestos en el presente reclamo a través del “Reporte de Movimientos de la tarjeta N° 13.336.329”, constatándose lo siguiente: (i) que la usuaria hizo uso irregular de dicha tarjeta el día 4 de agosto de 2023 en la estación Villa El Salvador, motivo por el cual se realizó el bloqueo; y, (ii) que la tarjeta no se encontraba asociada a su Documento Nacional de Identidad (DNI).
- iv. Sin perjuicio de ello, de manera excepcional, y por única vez, la usuaria podrá apersonarse a la oficina de atención al pasajero de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, portando la tarjeta bloqueada y su DNI, a fin de proceder con la entrega de una nueva tarjeta y el traslado del saldo correspondiente.

4. Con fecha 17 de agosto de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063990-2023-SAC, manifestando que no se encontraba conforme con la respuesta brindada debido a que su tarjeta tenía saldo.
5. El 1 de septiembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-063990-2023-SAC.
6. El 12 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
7. El 14 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-063990-2023-SAC.

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-063990-2023-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



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° 154-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00257-2024-TSC-OSITRÁN

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO¹ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN², 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-063990-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 16 de agosto de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 8 de septiembre de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 17 de agosto de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que, en su reclamo, la usuaria indicó expresamente lo siguiente:

Imagen 1: Texto del reclamo presentado por la usuaria

Detalle Reclamo:

Pasajero reclama que el día de hoy a las 08:00 am en el torniquete de la Estación Villa el salvador le apareció una "X", menciona se acercó a boletería y le dijeron que la tarjeta se encontraba bloqueada por realizar pases múltiples. Además, indica que el día 04/08/2023 a las 08:00 am ingresó con 6 personas. Vestimenta: Pasajero se encuentra vestido con buso verde y polo rosado, chompa rosada y mochila de color negra. Solicitud: Pasajero solicita que se le devuelva el saldo de 70 soles que tenía en la tarjeta y el desbloqueo de ella.

*Fuente: Documento obrante en el expediente

12. Conforme es posible apreciar, en el reclamo, la usuaria señaló que, al intentar ingresar a la estación Villa El Salvador, el torniquete emitió un mensaje de error. Ante ello, acudió a la boletería de la estación para consultar el motivo de ello, informándosele que su tarjeta se encontraba bloqueada por realizar pases consecutivos. Añadió que el día 4 de agosto de 2024 utilizó su tarjeta a fin de facilitar el ingreso de 6 personas a la estación Villa El Salvador.
13. En virtud de lo expuesto, solicitó el desbloqueo de su tarjeta y la devolución de S/ 70,00 de saldo que contenía su tarjeta.

¹ 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.

² 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

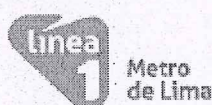
OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 154-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00257-2024-TSC-OSITRÁN

14. Asimismo, se aprecia que mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-063990-2023-SAC, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, habiéndose verificado que la usuaria hizo uso irregular de dicha tarjeta el día 4 de agosto de 2023 en la estación Villa El Salvador, motivo por el cual se realizó el bloqueo, y que la tarjeta no se encontraba asociada a su Documento Nacional de Identidad (DNI). No obstante, se le indicó que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 2: Carta R-CAT-063990-2023-SAC emitida por la Entidad Prestadora



Lima, 16 de agosto del 2023

R-CAT-063990-2023-SAC

Señora

AA. HH Coyasuyo Mz G Lt 3
Villa El Salvador -

Estimada pasajera,

Sirva la presente para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que hemos tomado conocimiento de su reclamo N° 063990 registrado el 08 de agosto del 2023, a través de nuestro Centro de Atención Telefónica; en el cual manifestó su malestar indicando que en la Estación Villa El Salvador en el torniquete le apareció una "X", por lo cual se acercó a boletería, donde le indicaron que su tarjeta figuraba bloqueada; asimismo, refiere que el día 04.08.2023 ingresó con varias personas. Por lo que solicita el desbloqueo de la tarjeta y la devolución del saldo.

Al respecto, le informamos que al ingreso de las estaciones contamos con un letrero que indican "Acciones Sancionables" donde se detalla las prohibiciones que tiene el pasajero en nuestro sistema, siendo una de ellas el "Realizar la venta ambulante, guardar cola o revender pasajes".

Complementando lo antes mencionado, le informamos que dentro del Sistema de Línea 1, promovemos que nuestros pasajeros se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, información que puede acceder fácilmente en nuestra página Web <https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13-06-2022-compressed.pdf> en la cual indica lo siguiente:

"No está permitido: Realizar venta ambulante, guardar cola y/o revender pasajes"

Ahora bien, ponemos a su conocimiento que hemos realizado las investigaciones de su caso a través del reporte de movimientos de su tarjeta N° 13.326.329 donde se determina que la misma no se encuentra asociada a su DNI y se han estado realizando usos irregulares en la Estación Villa El Salvador el día 04.08.2023, acción que es sancionable tal como se indica líneas superiores es por ello que se procedió con el bloqueo respectivo.

Por tal motivo y de conformidad con el Numeral VII.8 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., le informamos que su reclamo ha sido declarado INFUNDADO, por las consideraciones antes mencionadas.

Sin embargo, y de manera excepcional por única vez Usted podrá apersonarse a nuestra Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en la Estación Cabitos o en la Estación Presbítero Maestro, en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 21:00 p.m. y los sábados de 09:00 a.m. a 18:00 p.m. (no atendemos domingos ni feriados) portando la tarjeta bloqueada, la misma que quedará bajo custodia de Línea 1 y su DNI, a fin de proceder con la entrega de una nueva tarjeta y el traslado de saldo correspondiente. No obstante, si en futuras oportunidades se llegara a detectar algún uso indebido con cualquier tarjeta no se procederá con la transferencia de saldo.

*Fuente: Documento obrante en el expediente.

15. Adicionalmente, en su apelación la usuaria señaló lo siguiente:



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° 154-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00257-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen 3: Texto de la apelación presentada por la usuaria

Usuaría no se encuentra de acuerdo con la respuesta que se le brindó a su reclamo con el código REC-063990 ya que la tarjeta contenía un saldo.

*Fuente: Documento obrante en el expediente

16. Como se puede observar, en el recurso de apelación la usuaria únicamente alegó que su tarjeta contenía saldo.
17. Teniendo en cuenta lo indicado, se aprecia que si bien la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, en tanto argumentó que bloqueó la tarjeta de la usuaria de manera justificada, también señaló que la usuaria podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada, verificándose que la Entidad Prestadora emitió un pronunciamiento parcialmente favorable a la usuaria.
18. Sin perjuicio de ello, se aprecia que en la apelación la usuaria alegó que no se encontraba conforme con la respuesta recibida debido a que su tarjeta bloqueada contenía saldo, de lo que se desprende que su único interés era recuperar el saldo contenido en dicha tarjeta.
19. Sin embargo, tal como se ha evidenciado precedentemente, en la Carta R-CAT-063990-2023-SAC, la Entidad Prestadora ya había dispuesto la entrega de una nueva tarjeta a la usuaria y la devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada, siendo que mediante dicha decisión ya había satisfecho el interés de la usuaria.
20. En ese sentido, si bien en la apelación la usuaria alegó que no se encontraba conforme con la respuesta brindada debido a que la tarjeta contenía saldo, se advierte que dicha alegación no constituye propiamente un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, pues esa situación fue considerada por la Entidad Prestadora al disponer que le iba a devolver dicho saldo a la usuaria.
21. Habiéndose resuelto el reclamo a favor de la usuaria, no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal pueda emitir un pronunciamiento de fondo; correspondiendo declarar la improcedencia del recurso de apelación.
22. Consecuentemente, en la medida que en la Carta N° R-CAT-063990-2023-SAC, la Entidad Prestadora dispuso que la usuaria podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro, a fin de entregarle una nueva tarjeta y trasladar el saldo contenido en la tarjeta bloqueada; corresponde que la Entidad Prestadora cumpla con lo dispuesto, debiendo realizar las coordinaciones necesarias con la usuaria para dicho fin.
23. De manera adicional; en la medida que la alegación formulada en la apelación no constituye un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, y habiéndose resuelto este último favorablemente a la usuaria, no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal pueda emitir un pronunciamiento de fondo; corresponde declarar la improcedencia del recurso de apelación.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte del Estado

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 154-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00257-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60³ y 61⁴ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063990-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado.

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

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

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE**

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

NT: 2024079198

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>

³ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".