



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° 155-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 19/08/2024
14:40:28 -0500

EXPEDIENTE : 155-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-058154-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 14 de agosto de 2024

SUMILLA: En la medida que la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] no se encuentra bloqueada, corresponde declarar infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señorita [REDACTED] (en adelante, la señorita PÉREZ o la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058154-2022-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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 7 de noviembre de 2022, la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] y su hija, la señorita [REDACTED] se comunicaron con la Entidad Prestadora por vía telefónica para evitar que la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED], de titularidad de la señorita [REDACTED], sea bloqueada, presentando un reclamo. Al respecto, en la grabación se indica lo siguiente:
 - i.- La señora [REDACTED] indica que, a las 13:00 horas del 7 de noviembre de 2022, su hija (la señorita [REDACTED] intentó utilizar su tarjeta de medio pasaje para acceder junto a una tercera persona a la estación Angamos, siendo que la tarjeta no fue reconocida por el sistema de la Línea 1.
 - ii.- A pedido de la asesora del centro de atención telefónica, la señorita [REDACTED] también participó en la llamada telefónica¹. Con relación a los hechos materia de reclamo, la

¹ Según la grabación, la asesora del centro de atención telefónica le indica a la señora LERTORA y a su hija que a fin de no perder el beneficio del medio pasaje ingresen una solicitud de bloqueo de la tarjeta (la cual, conforme se aprecia de los actuados en el procedimiento, nunca se efectúa) y, paralelamente, un reclamo.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 155-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRAN

señorita [REDACTED] precisa que la restricción del acceso obedeció a una falta de saldo, motivo por el cual realizó una recarga de su tarjeta en la boletería de la estación Angamos. Sobre el particular, al utilizar nuevamente la tarjeta, esta no fue reconocida por el sistema.

- iii.- Posteriormente, cuando la señorita [REDACTED] estaba consultando a un agente de estación respecto de los hechos ocurridos (donde indicó que intentó utilizar la tarjeta para el ingreso de una tercera persona), un agente de seguridad le quitó su tarjeta, procediendo a tomar fotografías, indicándole que esta sería bloqueada.
2. Mediante Carta R-CAT-058154-2022-SAC, notificada el 17 de noviembre de 2022, la Entidad Prestadora declaró improcedente el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando que el reclamo debió ser interpuesto por la persona que sufrió el incidente; esto es, por la señorita [REDACTED].
3. Con fecha 17 de noviembre de 2022, la señorita [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058154-2022-SAC, expresando su desacuerdo con el bloqueo de su tarjeta de medio pasaje, al ser la única vez que intentó utilizarla para permitir el ingreso de una tercera persona al sistema de la Línea 1. Asimismo, señaló que el agente de seguridad de la estación Angamos solicitó el bloqueo de su tarjeta insinuando un uso indebido, lo que sería falso, dado que el uso de las tarjetas de medio pasaje se limita a dos (2) estaciones, ida y vuelta.
4. El 5 de diciembre de 2022, la señorita [REDACTED] presentó dos escritos ante la Entidad Prestadora, reiterando su desacuerdo con el bloqueo de su tarjeta de medio pasaje, y agregando que el agente de seguridad de la estación le quitó su tarjeta tratándola como revendedora de pasajes.
5. El 28 de diciembre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-058154-2022-SAC.
6. El 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
7. Mediante Oficio N° 00463-2024-STO-OSITRAN, notificada el 7 de agosto de 2024, la Secretaría Técnica remitió a la señorita [REDACTED] el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED].

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058154-2022-SAC.
 - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 155-2022-TSC-OSITRÁN

RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRÁN

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

9. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento de la usuaria al presunto bloqueo de su tarjeta de medio pasaje por parte de la Entidad Prestadora, al haber intentado facilitar el ingreso de un tercera persona al sistema de la Línea 1; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)² y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, 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 URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-058154-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 17 de noviembre de 2022.

² **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 el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

⁴ **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".

⁵ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

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

⁶ **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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 155-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRAN

ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 12 de diciembre de 2022.

iii.- La usuaria apeló con fecha 17 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.

12. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁷.

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.

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

Cuestión previa

14. En la comunicación telefónica del 7 de noviembre de 2022, la señora [REDACTED] cuestionó que un agente de seguridad le advirtiera a su hija (la señorita [REDACTED]) que su tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] sería bloqueada por intentar utilizarla para permitir el ingreso de una tercera persona al sistema de la Línea 1. En atención a ello, presentó un reclamo para evitar que la tarjeta sea bloqueada.

15. Por su parte, la Entidad Prestadora indicó que el reclamo debió ser interpuesto por persona que sufrió el incidente; esto es, por la señorita [REDACTED].

16. En su apelación, la señorita [REDACTED] señaló que su tarjeta de medio pasaje fue bloqueada por la Entidad Prestadora al haber intentado utilizarla para permitir el ingreso de una tercera persona al sistema de la Línea 1.

17. Posteriormente, en sus escritos del 5 de diciembre de 2022, la señorita [REDACTED] expresó su disconformidad con el bloqueo de su tarjeta de medio pasaje por un presunto uso irregular.

18. Conforme se aprecia de lo expuesto, durante el procedimiento administrativo, la señorita [REDACTED] cuestionó el presunto bloqueo de su tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED].

19. Cabe resaltar que, si bien la Entidad Prestadora señaló que la persona facultada para presentar el reclamo era la señorita [REDACTED], de la grabación del audio de reclamo se advierte que, a pesar de que la señorita [REDACTED] se identificó como titular de la tarjeta de medio pasaje, la asesora del centro de atención telefónica consideró erróneamente a la señora [REDACTED] como la reclamante.

⁷ 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 155-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRAN

20. Por lo tanto, queda claro que el reclamo fue realizado por la persona que tenía interés legítimo, es decir, por la señorita [REDACTED], conforme lo exige el artículo 3 del Reglamento de Usuarios de las infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN:

"Artículo 3.- Definiciones

(...)

17. Reclamo.- *Solicitud que presenta cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un interés legítimo particular vinculado a cualquier servicio relativo a la ITUP, que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".*

21. Se advierte entonces que en el presente procedimiento la señorita [REDACTED] cuestiona el presunto bloqueo de su tarjeta de medio pasaje. Consecuentemente, en lo sucesivo, este Tribunal centrará su análisis en los hechos relacionados al presunto bloqueo de la tarjeta de medio pasaje.

Sobre los hechos materia de reclamo

22. En el presente caso, la señorita [REDACTED] cuestionó el presunto bloqueo de su tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] por parte de la Entidad Prestadora, manifestando no encontrarse de acuerdo con dicha medida, al ser la única vez que intentó utilizarla para permitir el ingreso de una tercera persona al sistema de la Línea 1.
23. Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión⁸ y el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante el Reglamento de Usuarios)⁹, la Entidad Prestadora tiene la

⁸ **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.

(...)

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 derivan de ello".

⁹ **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 legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

"Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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



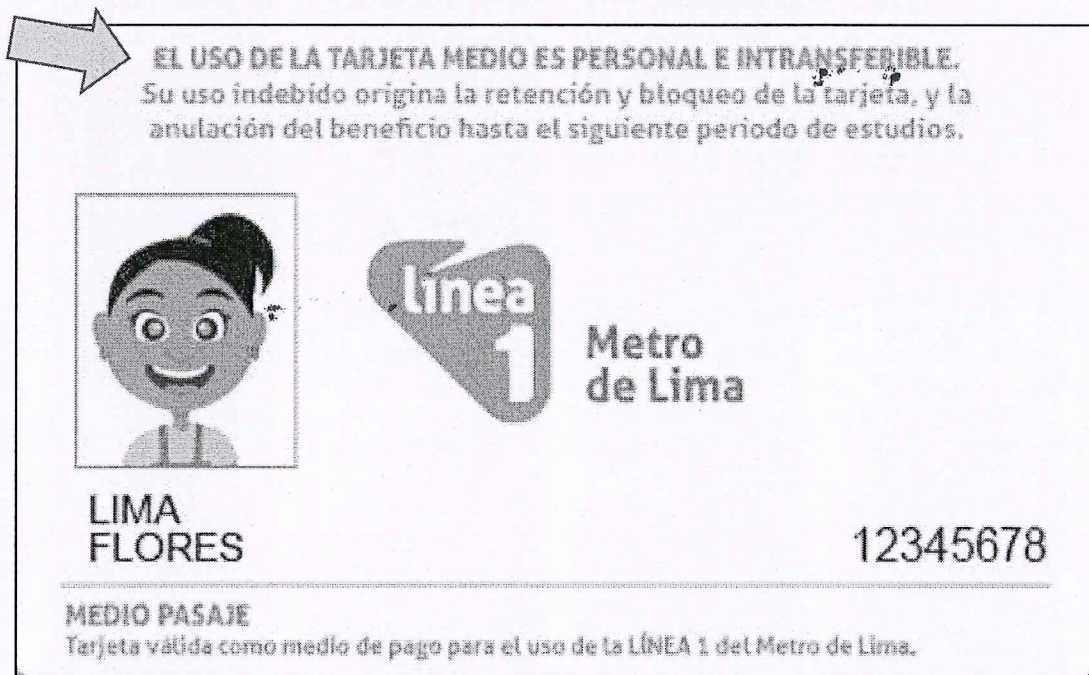
OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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 ha establecido para el correcto uso del servicio.

24. En ese contexto, se aprecia que la Entidad Prestadora ha dispuesto que el uso de la tarjeta de medio pasaje es personal e intransferible y que su uso indebido acarrea la retención, su bloqueo y la pérdida del beneficio de medio pasaje hasta el siguiente periodo de estudios¹⁰, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información impresa en la tarjeta de medio pasaje



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

25. Cabe destacar que esta información se encuentra incluida en el formato de "Solicitud de Tarjeta Medio", que permite a los usuarios gestionar su solicitud para obtener el beneficio del medio pasaje y que está disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.
26. Ahora bien, de la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] materia de reclamo, el cual muestra que, al 18 de diciembre de 2023, dicha tarjeta no se encontraba bloqueada (tiene el estado de emitida, lo cual es compatible con una tarjeta operativa), tal como se aprecia a continuación:

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.
(...)"

¹⁰ Recuperado de <https://www.lineauno.pe/tramite-medio/> [01.07.2024].



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° 155-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRAN

IMAGEN 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]

linea

Mejora tu vida

en línea

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 25-07-2024 00:00

Fecha Hasta: 25-07-2024 23:59

Número de Serie Externo:

Número de Serie Interno:

Tipo de Transacción: Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 25-07-2024 14:37:34

N° Registros: 162

Página 6 de 6

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
		Emisida	Monedero	Estudiante de Instituto		0.80	1.55		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Tarjeta	Estación
07-12-2023 10:15:52	146	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	3.05	0.75	2.30	1101006	Angamos
09-12-2023 14:05:46	147	Carga	Monedero	Estudiante de Instituto	2.30	3.00	5.30	2101001	Los Jardines
09-12-2023 14:05:55	148	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	5.30	1.50	3.80	2101003	Los Jardines
09-12-2023 16:25:34	149	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	3.80	1.50	2.30	1101006	Angamos
11-12-2023 13:25:49	150	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	2.30	0.75	1.55	1001002	Cabitos
12-12-2023 14:11:12	151	Carga	Monedero	Estudiante de Instituto	1.55	3.00	4.55	2102001	Los Jardines
12-12-2023 14:11:27	152	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	4.55	0.75	3.80	2101003	Los Jardines
12-12-2023 18:25:13	153	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	3.80	0.75	3.05	1101005	Angamos
13-12-2023 14:04:59	154	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	3.05	0.75	2.30	2101003	Los Jardines
13-12-2023 16:34:47	155	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	2.30	0.75	1.55	1101004	Angamos
14-12-2023 06:18:43	156	Carga	Monedero	Estudiante de Instituto	1.55	1.00	2.55	2103002	Los Jardines
14-12-2023 06:17:18	157	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	2.55	0.75	1.80	2101004	Los Jardines
14-12-2023 10:56:25	158	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	1.80	0.75	1.05	1101005	Angamos
15-12-2023 10:41:50	159	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	1.05	0.75	0.30	2101002	Los Jardines
16-12-2023 08:14:00	160	Carga	Monedero	Estudiante de Instituto	0.30	2.00	2.30	2102002	Los Jardines
16-12-2023 08:14:16	161	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	2.30	0.75	1.55	2101003	Los Jardines
16-12-2023 12:01:21	162	Uso	Monedero	Estudiante de Instituto	1.55	0.75	0.80	1101005	Angamos

*Fuente: Documento obrante en el expediente administrativo.

27. Asimismo, se observa transacciones de uso de la tarjeta por parte de la señorita [REDACTED] con posterioridad a la fecha de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo (7 de noviembre de 2022).
28. Cabe precisar que el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", vinculado a la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] fue comunicada a la señorita [REDACTED] mediante Oficio N° 000463-2024-STO-OSITRAN, notificada el 7 de agosto de 2024; sin embargo, la información contenida en dicho documento no ha sido desvirtuada, ni contradicha por la señorita [REDACTED].
29. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que la tarjeta de la señorita [REDACTED] no se encontraba bloqueada.
30. En consecuencia, en la medida que, conforme al "Reporte de Transacciones por Tarjeta", la tarjeta de medio pasaje N° [REDACTED] no se encontraba bloqueada, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

¹¹ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 155-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00325-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-058154-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró improcedente el reclamo presentado por la señorita [REDACTED]

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

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

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

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

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

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024100888

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>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe