



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 RECLAMO.
EXPEDIENTE N° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420249845 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024
15:17:59 -0500

EXPEDIENTE : 185-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-065427-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: *Habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta de la usuaria resultó justificado, corresponde confirmar la decisión 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-065427-2023-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 28 de setiembre de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que, al intentar utilizar su tarjeta en la estación Caja de Agua, se percató que esta se encontraba bloqueada, lo cual fue confirmado por el personal de boletería. En virtud de ello, solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
2. Mediante Carta R-CAT-065427-2023-SAC, notificada el 16 de octubre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:
 - i.- En virtud del Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora tiene a su cargo las obligaciones relacionadas a la operación y mantenimiento de los bienes de la concesión, dentro del cual se incluye el sistema de control de pasajeros.
 - ii.- El mencionado sistema se encuentra configurado para que el ingreso de los usuarios se realice mediante una tarjeta sin contacto, cuya utilización debe ser conforme a las normas y condiciones de uso del servicio de transporte ferroviario.



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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

iii.- Se cumple con difundir la prohibición del uso de las tarjetas anómalas, a través de los canales digitales y físicos. Al respecto, las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con carteles que comunican a los usuarios sobre dicha prohibición; información que es difundida a fin de promover la adquisición de tarjetas y la realización de recargas en los canales autorizados.¹

iv.- En el "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED]", se constató que dicha tarjeta registra recargas anómalas.

3. Con fecha 16 de octubre de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-065427-2023-SAC, agregando que la Entidad Prestadora no aportó medios probatorios que acrediten el incumplimiento de las condiciones de uso, razón por lo cual solicitó que se verifiquen los movimientos de su tarjeta.

4. El 7 de noviembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-065427-2023-SAC.

5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-065427-2023-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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la usuaria al bloqueo de su tarjeta efectuado por la Entidad Prestadora por haber incurrido en presuntas recargas irregulares; supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (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 OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"IV.1 Materia de los Reclamos

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".

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

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



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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

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

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-065427-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 16 de octubre de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 7 de noviembre de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 16 de octubre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).
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.

³ **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".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación 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 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".

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

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

Sobre las disposiciones aplicables

12. 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 contrato, lo que se muestra a continuación:

“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]

13. Asimismo, 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-OSITRÁN, establecen lo siguiente:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los Usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles, establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN (...).”

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras



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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

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]

14. Ahora bien, el literal l. del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b. del artículo 8 de dicho reglamento, establecen los derechos y obligaciones de los usuarios, respectivamente, como se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:
(...)*

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]

15. Conforme se puede advertir, dichas disposiciones establecen que 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 que los usuarios tienen la obligación 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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas.

16. 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

17. En el presente caso, la usuaria manifestó que, al intentar utilizar su tarjeta para ingresar a la estación Caja de Agua, se percató que esta se encontraba bloqueada, lo cual fue confirmado por el personal de boletería. En virtud de ello, solicitó la reactivación de dicha tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
18. Agregó que la Entidad Prestadora no aportó medio probatorio alguno que acredite el incumplimiento de las condiciones de uso del servicio de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, razón por lo cual solicitó la verificación de los movimientos de su tarjeta.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que cumple con difundir la prohibición del uso de las tarjetas anómalas, a través de los canales digitales y físicos.
20. En el presente caso, a través del "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED]" se constató que dicha tarjeta registra recargas anómalas.
21. Ahora bien, 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 ha establecido para el correcto uso del servicio.
22. En ese sentido, conforme se ha indicado precedentemente, la Entidad Prestadora ha señalado que estableció la prohibición del uso de tarjetas anómalas, indicando que el incumplimiento de ello acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, adjuntando en calidad de prueba lo siguiente:

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

IMAGEN 1: Letrero en el que se establece la prohibición del uso de tarjetas anómalas⁷

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

IMAGEN 2: Letrero en el que se establece la prohibición del uso de tarjetas y/o recargas provenientes de canales no autorizados

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

23. Adicionalmente, en lo que respecta a la prohibición de uso de tarjetas anómalas, debemos indicar que en la Resolución de Consejo Directivo N° 0011-2023-CD-OSITRÁN del 22 de febrero de 2023, se ha señalado que el incumplimiento de la referida condición acarreará la restricción de uso del servicio, así como el bloqueo de la tarjeta⁸.

⁷ Al respecto, cabe precisar que, en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, incluyendo la estación Caja de Agua, se han colocado letreros que informan a los usuarios sobre la prohibición del uso de tarjetas anómalas.

⁸ **Resolución de Consejo Directivo N° 0011-2023-CD-OSITRÁN**, publicada en el diario oficial "El Peruano" el 25 de febrero de 2023.

"Que, en ese sentido se advierte que la prohibición del uso de tarjetas anómalas, como regla exigible para acceder al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao guarda correspondencia con las disposiciones establecidas en los literales l) y b) de los artículos 7 y 8 del Reglamento de Usuarios del Ositrán vigente, respectivamente, en tanto que Tren Urbano de Lima S.A. podrá restringir el uso del servicio, así como bloquear la tarjeta utilizada, en caso el usuario no mantenga una conducta debida, es decir, utilice tarjetas anómalas para ingresar al sistema."



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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

24. Cabe resaltar que la prohibición del uso de tarjetas anómalas, como regla exigible para acceder al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, es comunicada a los usuarios a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 3: Comunicado que informa a los usuarios la prohibición del uso de tarjetas anómalas en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima⁹

¿Puedo ingresar a la estación con tarjetas que no fueron adquiridas en los puntos de venta oficiales (Boleterías y/o máquinas de compra y recarga)?

No. De acuerdo con la Resolución de Consejo Directivo No. 0011-2023-CD-OSITRAN del 22 de febrero del 2023 y publicada el 25 de febrero del 2023 en el diario "El Peruano", el uso de tarjetas anómalas para ingresar y hacer uso del sistema está prohibido.

¡Seamos pasajeros responsables! Recuerda que el número máximo de pases permitidos en un mismo día y en una misma estación es de 10. Si excedes esta cantidad **tu tarjeta será bloqueada y no podrás hacer uso del sistema.**

Si necesitas mayor información, puedes contactar a nuestro personal de estación o llamando gratuitamente al 0800-111-21.

**Fuente: Información extraída de la página web de la Entidad Prestadora*

25. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo.
26. Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por la Entidad Prestadora que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constanding, ente otros, la fecha, número y los tipos de transacciones (venta, carga y uso).
27. Al respecto, en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] se verifica el registro de las siguientes operaciones:

⁹ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/puedo-ingresar-a-la-estacion-con-tarjetas-que-no-fueron-adquiridas-en-los-puntos-de-venta-oficiales-boleterias-y-o-maquinas-de-compra-y-recarga/> [20.08.2024].



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° 185-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRAN

IMAGEN 4: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]



Metro

de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta



Fecha Desde: 02-10-2013 00:00

Fecha Hasta: 02-10-2023 23:59

Número de Serie Externo: [REDACTED]

Tipo de Transacción: Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 02-10-2023 10:33:42

Nº Registros: 403

Página 1 de 1

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[REDACTED]	[REDACTED]	Emitida	Monedero	Adulto		19,60	9,60

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
13-02-2019 11:26:50	1	Venta	Monedero	Adulto	0,00	5,00	0,00	1103002	Angamos
13-02-2019 11:26:50	2	Carga	Monedero	Adulto	0,00	0,10	0,10	1103002	Angamos
14-02-2019 17:42:59	3	Carga	Monedero	Adulto	99,00	0,10	99,10	1903001	Caja De Agua
15-02-2019 06:20:36	5	Uso	Monedero	Adulto	97,60	1,50	96,10	1901007	Caja De Agua
15-02-2019 06:20:39	4	Uso	Monedero	Adulto	99,10	1,50	97,60	1901007	Caja De Agua
15-02-2019 06:40:24	6	Uso	Monedero	Adulto	96,10	1,50	94,60	1901005	Caja De Agua
15-02-2019 06:43:41	7	Uso	Monedero	Adulto	94,60	1,50	93,10	1901005	Caja De Agua
15-02-2019 06:53:36	8	Uso	Monedero	Adulto	93,10	1,50	91,60	1901007	Caja De Agua
15-02-2019 06:53:39	9	Uso	Monedero	Adulto	91,60	1,50	90,10	1901007	Caja De Agua

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

28. Como puede observarse, del Reporte de Transacciones por Tarjeta, se puede comprobar lo siguiente:*
- La tarjeta de la usuaria fue adquirida el 13 de febrero de 2019 (Tipo de Transacción: venta; Monto: S/ 5,00).
 - El mismo 13 de febrero de 2019, en la tarjeta de la usuaria, se realizó una recarga de S/ 0,10 (Tipo de Transacción: Carga; Monto: S/ 0,10).
 - En la siguiente transacción, efectuada el 14 de febrero de 2019, aparece que la tarjeta tiene un saldo de S/ 99,10, no existiendo en dicho reporte la operación de recarga ascendente a S/ 99,00 que justifique el citado saldo.
29. En virtud de lo expuesto, queda acreditada la recarga irregular en la tarjeta de la usuaria, razón por la cual la Entidad Prestadora procedió a bloquear válidamente la tarjeta materia de reclamo.
30. En consecuencia, habiéndose acreditado que en la tarjeta de la usuaria se efectuó una recarga irregular, no corresponde evaluar devolución de saldo alguno.
31. De otro lado, teniendo en cuenta que el caso materia de análisis se encuentra relacionado a recarga irregular de saldo¹⁰, corresponde remitir el presente expediente a la Dirección

¹⁰ Cabe señalar que, en el "Reporte de Transacciones de Tarjeta N° 9.759.360" que obra en el expediente, también se observa que el 15 de febrero de 2019 se efectuaron 66 operaciones de uso con la tarjeta de la usuaria, las cuales fueron realizadas de manera consecutiva en la estación Caja de Agua, con la finalidad de agotar el saldo irregularmente cargado.



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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

General de Programas y Proyectos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para los fines pertinentes.

32. Adicionalmente, considerando que el artículo 52 del Reglamento de Organización y Funciones de OSITRÁN¹¹, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en el ámbito de competencia de OSITRÁN, corresponde poner en conocimiento de dicha Gerencia los hechos reseñados en la presente resolución, a fin de que, de ser el caso, actúe en el marco de sus competencias.
33. Por lo antes expuesto, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-065427-2023-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹².

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-065427-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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.- REMITIR a la Dirección General de Programas y Proyectos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones copia del Expediente N° 185-2023-TSC-OSITRÁN, para conocimiento y fines.

QUINTO.- REMITIR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRÁN copia del Expediente N° 185-2023-TSC-OSITRÁN, para conocimiento y fines.

¹¹ Reglamento de Organización y Funciones de OSITRÁN

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización"

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRÁN. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende de la Gerencia General."

¹² Reglamento de Reclamos de 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° 185-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00352-2024-TSC-OSITRÁN

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN (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: 2024107808

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>