



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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 17/09/2024
16:43:22 -0500

EXPEDIENTE : 190-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-065725-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 11 de septiembre de 2024

SUMILLA: En la medida que la Entidad Prestadora no ha otorgado al usuario la facilidad de la devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada, y al haberse acreditado que el usuario utilizó de manera irregular su tarjeta en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró 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-065725-2023-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 10 de octubre de 2023, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que el 7 de octubre de 2023 advirtió que su tarjeta se encontraba bloqueada, y que ello ocurrió luego de haberla utilizado para realizar pases consecutivos de ocho (8) personas en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima. En atención a ello, solicitó la devolución del saldo de su tarjeta bloqueada y del costo de su adquisición.
2. Mediante Carta R-CAT-065725-2023-SAC, notificada el 24 de octubre de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, 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 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".



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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

- 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. Conforme a la Cuarta Disposición Final del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO y al artículo 8 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público de OSITRÁN, los usuarios tienen la obligación de utilizar el sistema de la Línea 1 respetando las condiciones y reglas establecidas para su uso. En caso de incumplimiento de estas normas, los usuarios están sujetos a asumir las consecuencias derivadas de dicha conducta.
- iv. Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el presente reclamo a través del "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED]" constatándose que el usuario hizo uso irregular de dicha tarjeta al haber revendido pasajes en la estación La Cultura, motivo por el cual se realizó el bloqueo.
- v. En cuanto a la solicitud de devolución de saldo y del costo de la tarjeta, debe tenerse en cuenta que en una anterior oportunidad el usuario presentó un reclamo por el bloqueo de otra tarjeta, habiéndole informado la Entidad Prestadora aquella vez que, de manera excepcional, se le iba a permitir trasladar el saldo contenido en dicha tarjeta bloqueada. En virtud de ello, en el presente caso, al haberse verificado que el usuario nuevamente ha utilizado irregularmente su tarjeta, no corresponde efectuar la devolución del saldo, ni del costo de la tarjeta bloqueada.

3. Con fecha 25 de octubre de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-065725-2023-SAC, señalado no haber utilizado su tarjeta para revender pasajes, motivo por el cual solicitó, únicamente, la devolución del saldo de S/ 12,00 de su tarjeta bloqueada.
4. El 3 de noviembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-065725-2023-SAC.
5. El 28 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-065725-2023-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 está relacionada con el cuestionamiento del usuario a la negativa de la Entidad Prestadora de acceder a la devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada; 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



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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

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 del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); razón 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 del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-065725-2023-SAC fue notificada al usuario el 24 de octubre de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 15 de noviembre de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 25 de octubre 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)⁶.

1 Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

2 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

3 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

4 Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

(...)

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

5 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

6 TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación



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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

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 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-OSITRAN, 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:

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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

(...)

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

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 OSITRÁN (...).

[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



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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

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. (...)”.

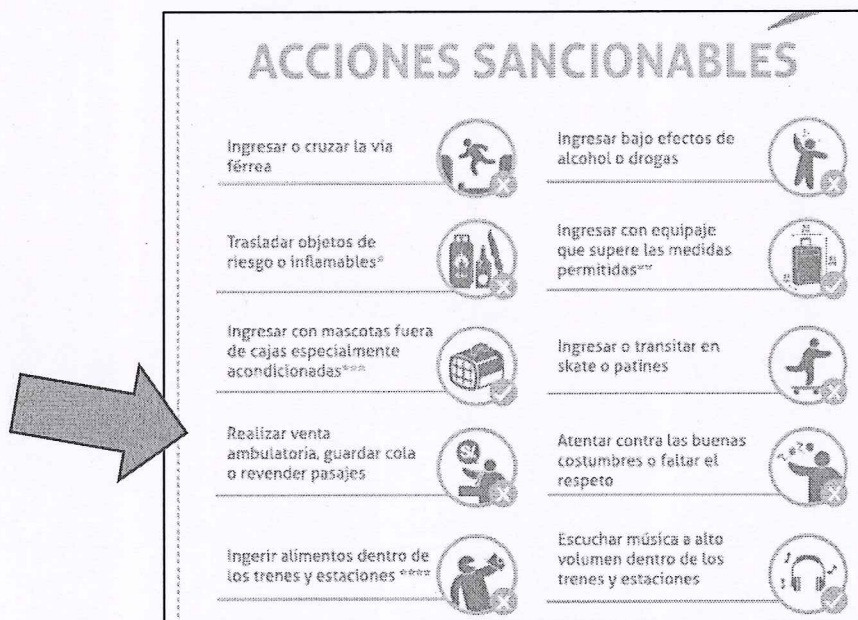
[El subrayado es nuestro]

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 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

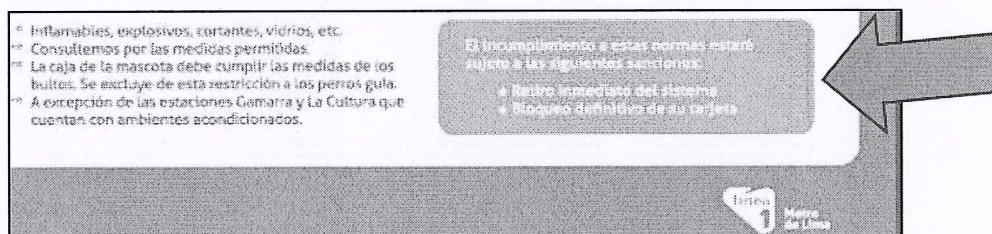
17. En el presente caso, el usuario cuestionó la negativa de la Entidad Prestadora a devolverle el saldo contenido en su tarjeta bloqueada y el costo de adquisición de dicha tarjeta, alegando que había sido bloqueada luego de haberla utilizado para realizar pases consecutivos de ocho (8) personas en la estación La Cultura.
18. Posteriormente, en su apelación, el usuario señaló no haber revendido pasajes, razón por la cual solicitó, únicamente, la devolución del saldo de S/ 12,00 de su tarjeta bloqueada.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario utilizó irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación La Cultura, conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Añadió que no correspondía acceder a la solicitud de devolución de saldo, ni del costo de su adquisición, debido a que no sería la primera vez que el usuario hacía un uso irregular de su tarjeta.
20. Conforme a lo expuesto previamente, el usuario apeló el extremo de la decisión de la Entidad Prestadora referido a la negativa de devolución del saldo contenido en su tarjeta bloqueada. En atención a ello, el análisis de este Tribunal se centrará en los hechos vinculados a la devolución del saldo solicitada por el usuario.
21. Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que 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 en los antecedentes de la presente Resolución, a lo largo del procedimiento la Entidad Prestadora ha señalado que estableció como norma o condición de uso del servicio, que la reventa de pasajes configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tal norma acarrearía el bloqueo definitivo de la tarjeta. En ese contexto, presentó la información siguiente:

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



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

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



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

23. Cabe precisar que la Entidad Prestadora ha señalado que el “Letrero de Prohibiciones”, que contiene las conductas prohibidas como la venta ambulatoria o reventa de pasajes, las que están sujetas a sanción (retiro inmediato del sistema y bloqueo definitivo de su tarjeta), se encuentran consignadas en las diversas estaciones del sistema de Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso.
24. En línea con lo señalado por la Entidad Prestadora, cabe resaltar que, a modo de ejemplo, se ha verificado que las estaciones Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar cuentan con información sobre las acciones que son sancionadas, entre las que se encuentran la reventa de pasajes⁷.

⁷ Cabe resaltar que, el documento de “Acciones Sancionables”, que contiene información sobre la prohibición de la reventa de pasajes y su consecuencia del bloqueo definitivo y retiro inmediato del sistema, se encontraba publicado en los letreros de las estaciones Gamarra, Miguel Grau y Bayóvar, conforme se ha verificado en los medios siguientes:

- Comunicado emitido por TREN URBANO, 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 TREN URBANO, el 4 de noviembre de 2021, a través de su página web, mediante el enlace siguiente: [https://www.lineauno.pe/noticias/? buscar=&pagina=33](https://www.lineauno.pe/noticias/?buscar=&pagina=33).



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° 190-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRAN

25. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

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

línea

Metro

de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 12-10-2013 00:00

Fecha Hasta: 12-10-2023 23:59

Número de Serie Externo:

Tipo de Transacción: Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 12-10-2023

N° Registros: 474

Página

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calc
		Bloqueada	Monedero	Adulto	0	12,00	0,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Est
07-10-2023 18:33:16	457	Carga	Monedero	Adulto	0,00	12,00	12,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:33:35	458	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:33:41	459	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:33:53	460	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:34:34	461	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:34:44	462	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:34:47	463	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:34:56	464	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:35:52	465	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:39:39	466	Carga	Monedero	Adulto	0,00	12,00	12,00	1303001	La Cultura
07-10-2023 18:41:01	467	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:41:06	468	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:41:29	469	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:41:41	470	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:41:45	471	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:42:53	472	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:43:43	473	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1301003	La Cultura
07-10-2023 18:45:22	474	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1301003	La Cultura
08-10-2023 15:58:43	475	Carga	Monedero	Adulto	0,00	12,00	12,00	1303003	La Cultura

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

26. Al respecto, del citado Reporte se observa que, contrariamente a lo manifestado por el usuario, no fueron ocho (8) validaciones las efectuadas con su tarjeta, sino que, entre las 18:33:35 y las 18:45:22 horas del 7 de octubre de 2023, la tarjeta N° [REDACTED] registró dieciséis (16) validaciones de ingreso continuo en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
27. Asimismo, se advierte que los dieciséis (16) ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de doce (12) minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que, más bien, correspondería al ingreso de dieciséis (16) usuarios al servicio de transporte.
28. En ese sentido, se verifica que la Entidad Prestadora aplicó la penalidad del bloqueo definitivo de la tarjeta del usuario, debido a que detectó su uso indebido para la reventa de pasajes en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.
29. Ahora bien, se aprecia que en la Carta R-CAT-065725-2023-SAC la Entidad Prestadora informó al usuario que no correspondía acceder a la devolución del saldo contenido en la

- Comunicación difundida por el Ministerio de Salud, el 14 de mayo de 2023, 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-gamarras-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 2023, en el enlace siguiente: <https://andina.pe/AGENCIA/galeria.aspx?GaleriaId=9629&Fotoid=689717>.
- Comunicación difundida por la agencia peruana de noticias "Andina", el 4 de julio de 2023, en el enlace siguiente: <https://andina.pe/agencia/galeria.aspx?GaleriaId=16649&Fotoid=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° 190-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00377-2024-TSC-OSITRÁN

tarjeta bloqueada, ni de su costo de adquisición, en tanto no era la primera vez que había realizado un uso irregular de una tarjeta de la Línea 1.

30. En ese sentido, en la medida que en el presente caso la Entidad Prestadora bloqueó la tarjeta del usuario debido a que la usó irregularmente, hecho que ha quedado acreditado, y que no ha otorgado al usuario la facilidad de la devolución del saldo contenido en dicha tarjeta, ni de su costo de adquisición; no corresponde disponer la devolución solicitada.
31. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-065725-2023-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED] CHÁVEZ y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-065725-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

CUARTO.- 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 Arequipeno Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024116490

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>

⁸ **Reglamento de Reclamos del 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".