



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRÁN

4. El 24 de enero de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-052803-2021-SAC, y agregando lo siguiente:
- i.- La usuaria viene solicitando la devolución del saldo con el que contaba la tarjeta N° [REDACTED], no obstante, para que ello sea factible, la misma debe estar asociada a un DNI. Esta información es difundida en los diversos canales de comunicación, es por ello que en el presente caso no se puede realizar la devolución del saldo, debido a que la tarjeta no está asociada al DNI de la usuaria.
 - ii.- El motivo de bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] se fundamenta en que se realizaron recargas irregulares durante el año 2020, hecho que puede ser corroborado con el reporte de movimientos de la misma. Este hecho constituye una razón suficiente para proceder con el bloqueo de la tarjeta en cuestión.
 - iii.- La imposibilidad de devolver el saldo recargado como el bloqueo de la tarjeta están fundamentados y cuentan con el soporte documental obtenido de la investigación realizada.
5. El 10 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 12 de abril de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo manifestado en su escrito de elevación del expediente.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. 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-052803-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la señora [REDACTED] al bloqueo de su tarjeta efectuado por TREN URBANO 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 del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN);

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 TREN URBANO FERROVIAS S.A., 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 (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRAN

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.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, 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-052803-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 24 de diciembre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de enero de 2022.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 3 de enero de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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.
12. 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

³ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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

La usuaria 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.

⁵ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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".

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://abps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

MINISTERIO DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES
INSTITUTO NACIONAL DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRAN

Sobre la normativa aplicable

13. TREN URBANO es la Entidad Prestadora 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]

14. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

“Artículo 7.- De los Derechos del usuario. -

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)”

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRAN

- 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]

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

"Artículo 7.- De los derechos del usuario. -

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]

16. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos 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, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRÁN

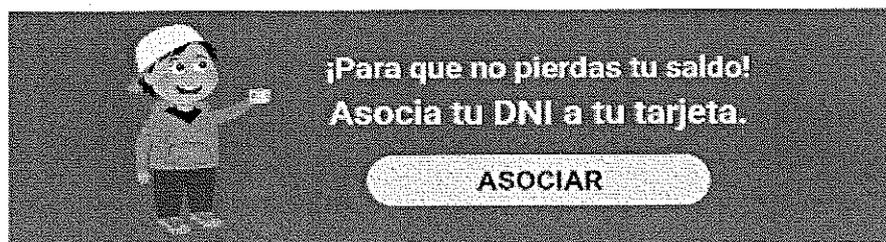
respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.

17. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de TREN URBANO garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios 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, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

Sobre el bloqueo de la tarjeta de la usuaria

18. En el presente caso, la señora [REDACTED] cuestionó que TREN URBANO bloqueara su tarjeta N° [REDACTED] sin motivo aparente, razón por la cual solicitó una respuesta de lo ocurrido y la devolución del saldo correspondiente a la tarjeta.
19. Por su parte, TREN URBANO señaló que la usuaria había realizado recargas irregulares, siendo ello una conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta, a efectos de lo cual adjuntó como medio probatorio el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta". Añadió que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la señora [REDACTED]
20. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que TREN URBANO 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 establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
21. En ese sentido, se aprecia que TREN URBANO ha dispuesto normas y condiciones de uso de la tarjeta para poder acceder a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información sobre la recomendación de asociar el DNI a la tarjeta de TREN URBANO.



Fuente: Información extraída de la Guía de Pasajeros publicado en la página web de Línea 1:
<https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-03-02-2017.pdf>

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRÁN

IMAGEN 2: Información sobre el bloqueo de la tarjeta en caso de incumplimiento de las normas de uso del servicio TREN URBANO



Fuente: Información extraída de la Guía de Pasajeros publicado en la página web de Línea 1:
<https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-pasajeros-03-02-2017.pdf>

22. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Pasajeros"⁷, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de TREN URBANO.
23. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en la recarga irregular de la tarjeta N° [REDACTED] conducta que amerita el bloqueo de la tarjeta a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.
24. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo.
25. Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por TREN URBANO que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso)
26. Ahora bien, en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, se verifica el registro de los siguientes movimientos:

⁷ Documento disponible en la página web de TREN URBANO: <https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-pasajeros-03-02-2017.pdf>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN
ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INGENIERÍA DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRÁN

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



Fecha Desde: 18-12-2010 00:00 Número de Serie Externo: [REDACTED] Título: Todos Generador: 18-12-2021 12:42:34
Fecha Hasta: 18-12-2021 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos N° Registros: 05

Página 1 de 3

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[REDACTED]	[REDACTED]	Bloqueada	Monedero	Adulto		14,20	15,70

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
05-01-2020 13:04:34	1	Venta	Monedero	Adulto	0,00	5,00	0,00	0103005	V. El Salvador
06-01-2020 13:04:34	2	Carga	Monedero	Adulto	0,00	1,00	1,00	0103005	V. El Salvador
08-01-2020 16:29:56	3	Uso	Monedero	Adulto	97,70	1,50	96,20	0601005	San Juan
08-01-2020 18:29:59	4	Uso	Monedero	Adulto	96,20	1,50	94,70	0601005	San Juan
08-01-2020 18:30:03	5	Uso	Monedero	Adulto	94,70	1,50	93,20	0601005	San Juan
08-01-2020 18:30:07	6	Uso	Monedero	Adulto	93,20	1,50	91,70	0601005	San Juan
08-01-2020 18:30:14	7	Uso	Monedero	Adulto	91,70	1,50	90,20	0601005	San Juan

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

27. Como puede observarse, el 6 de enero de 2020, la señora [REDACTED] contaba con un saldo en su tarjeta de S/ 1,00; sin embargo, pese a no figurar posteriormente ninguna transacción de "Carga" en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", el 8 de enero de 2020, automáticamente el saldo se incrementó a S/ 96.20.
28. De la información registrada en dicho documento se advierte que en la tarjeta N° [REDACTED] hubo un incremento de saldo, cuya procedencia u origen no ha sido consignado ni determinado.
29. En efecto, como ha sido señalado previamente, el incremento de un saldo en una tarjeta de la Línea 1, únicamente puede obedecer a una carga previa, la cual necesariamente debe quedar registrada y consignada en el reporte de transacciones de la tarjeta, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
30. De lo antes expuesto se concluye que el bloqueo de la tarjeta de la señora [REDACTED] resultó justificado, al haberse verificado que se realizó recargas irregulares; y que, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema correspondía el bloqueo definitivo de la tarjeta. En consecuencia, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.
31. Por otro lado, cabe señalar que en su apelación la usuaria solicitó que TREN URBANO le devolviera el saldo cargado en la tarjeta N° [REDACTED].
32. De lo actuado en el expediente, se ha verificado que la tarjeta de la señora [REDACTED] fue bloqueada por TREN URBANO el 16 de diciembre de 2021; no obstante, del "Reporte de

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaberu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRAN

Transacciones por Tarjeta" se aprecia que luego de su último uso, dicha tarjeta quedó con un saldo recargado de S/ 14,20.

33. Sin embargo, cabe señalar que luego de la recarga irregular de S/. 96,20 realizada el 8 de enero de 2020, la usuaria utilizó la tarjeta para hacer uso del sistema de la Línea 1 hasta terminar con dicho saldo sin ningún inconveniente.
34. En ese sentido, la devolución de saldo correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] deberá calcularse compensando del monto cargado a la fecha del bloqueo (S/ 14,20), la recarga efectuada irregularmente (S/ 96,20)
35. Consecuentemente, al haber la señora [REDACTED] utilizado el saldo recargado irregularmente, cuyo monto resulta mayor al saldo recargo en la tarjeta antes de su bloqueo, no queda saldo pendiente de devolución a favor de la usuaria respecto de la tarjeta N° [REDACTED]
36. Finalmente, el artículo 52 del Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN⁸, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN 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 del OSITRAN.
37. En atención a lo antes indicado, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN los hechos reseñados en la presente resolución, a fin de que, de ser el caso, actúe en el marco de sus competencias.
38. Por lo antes expuesto, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-052803-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁹ y 61¹⁰ del Reglamento de Reclamos del OSITRAN

⁸ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN**

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 OSITRAN. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización depende de la Gerencia General."

⁹ **Reglamento de Reclamos del 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".*

¹⁰ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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".

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 08-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00148-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-052803-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

SEGUNDO.- REMITIR a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización copia del Expediente N° 08-2022-TSC-OSITRÁN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

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

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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024050941

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.asp>

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>