



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Módulo: Firms Digital
Fecha: 30/04/2024
15:37:23 -0500

EXPEDIENTE : 057-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-055332-2021-SAC/
R-CAT-055344-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril de 2024

SUMILLA: En la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio, corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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 9 y 11 de mayo de 2022, el señor [REDACTED] interpuso un reclamo ante TREN URBANO, solicitando la reactivación de su tarjeta N° [REDACTED], la misma que fue bloqueada por ingresos consecutivos.
2. Mediante Carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC, notificada el 26 de mayo de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], argumentando lo siguiente:
 - i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se encuentra ubicado un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los clientes al hacer uso del sistema, siendo una de ellas "la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".
 - ii. En la Línea 1 se promueve que los clientes se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, razón por la cual se cuenta en la página web con una Guía de Clientes que señala lo siguiente:

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 067-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRAN

- iii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través del "Reporte de Movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] constatándose que el usuario venía haciendo uso de ésta de manera irregular, al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Villa María, motivo por el cual se procedió con su bloqueo. Añadió que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor [REDACTED]
 - iv. No obstante, de manera excepcional y por única vez el señor [REDACTED] puede apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando la tarjeta bloqueada, una tarjeta operativa y su DNI vigente, a fin de proceder con el traslado de su saldo de dicha tarjeta.
 - v. Advirtió al usuario que, si en futuras oportunidades llegaban a detectar que viene utilizando indebidamente su tarjeta, no se procedería con la transferencia del saldo.
3. Con fecha 26 de mayo de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC, reiterando lo expuesto en el reclamo, y agregando que no se encuentra de acuerdo con entregar su tarjeta bloqueada que le costó S/ 5,00 a fin de que se realice el traslado de saldo. Añadió que, en todo caso, la Entidad Prestadora debería devolverle el costo de la tarjeta.
 4. El 16 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC.
 5. El 10 de abril 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-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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 la cuestionamiento del señor BALLÓN al bloqueo de su tarjeta efectuado por TREN URBANO por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, 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 OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN);

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 OSITRAN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-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 TREN URBANO 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-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 26 de mayo de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de junio de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 26 de mayo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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.

"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 usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

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

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRAN

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 la normativa aplicable

12. 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 (os 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 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRAN

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: (...)

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 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. (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRÁN

[El subrayado es nuestro]

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

17. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó que TREN URBANO bloqueara su tarjeta N° [REDACTED] por ingresos consecutivos, razón por la cual solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.
18. Por su parte, TREN URBANO señaló que el usuario utilizó irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Villa María, conducta que es sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que de manera excepcional el señor [REDACTED] podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando la tarjeta bloqueada, una tarjeta operativa y su DNI vigente, a fin de proceder con el traslado de su saldo a dicha tarjeta.
19. Posteriormente, en su recurso de apelación, el señor [REDACTED] manifestó que no se encuentra de acuerdo con entregar su tarjeta bloqueada que le costó S/ 5,00 a fin de que se realice el traslado de saldo, razón por la cual solicitó que se le reconociera el costo de esta.
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 entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

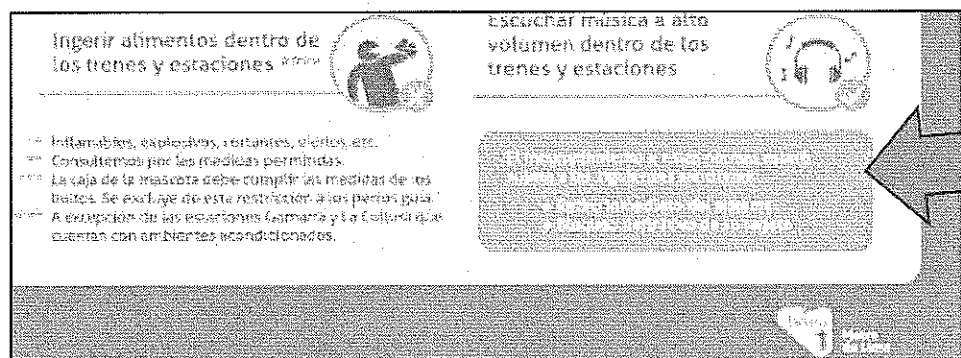
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRAN

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 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.

22. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento de "Acciones Sancionables" publicados en letreros de las estaciones del sistema de Línea 1 del Metro de Lima, al cual los usuarios tienen acceso. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.
23. De la revisión del expediente 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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRAN

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

Metro de Lima

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 29-04-2012 00:00

Fecha Hasta: 29-04-2022 23:59

Número de Serie Externo:

Todos

Título: Todos

Perfil: Todos

Generado: 29-04-2022 10:03:49

N° Registros: 74

Página 1 de

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
		Bloqueada	Monedero	Adulto	0	1.50	3.00		
Fecha	Número de Transacción en Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Moneda	Saldo	Terminal	Estación
17-04-2022 17:47:52	22	Carga	Monedero	Adulto	3,50	1,50	5,00	0403002	Villa María
17-04-2022 17:48:09	23	Uso	Monedero	Adulto	5,00	1,50	3,50	0401005	Villa María
17-04-2022 17:49:01	24	Uso	Monedero	Adulto	3,50	1,50	2,00	0401005	Villa María
17-04-2022 17:49:20	25	Uso	Monedero	Adulto	2,00	1,50	0,50	0401005	Villa María
17-04-2022 17:50:04	26	Carga	Monedero	Adulto	0,50	3,00	3,50	0403001	Villa María
17-04-2022 17:52:36	27	Uso	Monedero	Adulto	3,50	1,50	2,00	0401005	Villa María
17-04-2022 17:52:41	28	Uso	Monedero	Adulto	2,00	1,50	0,50	0401005	Villa María
17-04-2022 17:53:11	29	Carga	Monedero	Adulto	0,50	5,00	5,50	0402001	Villa María
17-04-2022 17:53:33	30	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	0401005	Villa María
17-04-2022 17:54:21	31	Carga	Monedero	Adulto	4,00	2,00	6,00	0403002	Villa María
17-04-2022 17:54:46	32	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	0401003	Villa María
17-04-2022 17:54:52	33	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0401003	Villa María
17-04-2022 17:55:42	34	Carga	Monedero	Adulto	3,00	3,00	6,00	0403001	Villa María
17-04-2022 17:56:23	35	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	0401005	Villa María
17-04-2022 17:56:33	36	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0401003	Villa María
17-04-2022 17:58:43	37	Carga	Monedero	Adulto	3,00	5,00	8,00	0403002	Villa María
17-04-2022 18:00:10	38	Uso	Monedero	Adulto	8,00	1,50	6,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:04:26	39	Uso	Monedero	Adulto	6,50	1,50	5,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:04:36	40	Uso	Monedero	Adulto	5,00	1,50	3,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:04:57	41	Uso	Monedero	Adulto	3,50	1,50	2,00	0401005	Villa María
17-04-2022 18:06:04	42	Carga	Monedero	Adulto	2,00	8,00	10,00	0403001	Villa María
17-04-2022 18:07:38	43	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	0401001	Villa María
17-04-2022 18:09:39	44	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:13:31	45	Uso	Monedero	Adulto	7,00	1,50	5,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:14:22	46	Carga	Monedero	Adulto	5,50	4,00	9,50	0403002	Villa María
17-04-2022 18:15:46	47	Uso	Monedero	Adulto	9,50	1,50	8,00	0401005	Villa María
17-04-2022 18:15:51	48	Uso	Monedero	Adulto	8,00	1,50	6,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:16:29	49	Uso	Monedero	Adulto	6,50	1,50	5,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:16:57	50	Uso	Monedero	Adulto	5,00	1,50	3,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:17:06	51	Uso	Monedero	Adulto	3,50	1,50	2,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:17:43	52	Carga	Monedero	Adulto	2,00	8,00	10,00	0402001	Villa María
17-04-2022 18:20:01	53	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:20:05	54	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:20:28	55	Uso	Monedero	Adulto	7,00	1,50	5,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:20:31	56	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:21:50	57	Carga	Monedero	Adulto	4,00	5,00	9,00	0403001	Villa María
17-04-2022 18:24:31	58	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:25:49	59	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:25:52	60	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	0401003	Villa María
17-04-2022 18:26:01	61	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:26:57	62	Carga	Monedero	Adulto	3,00	7,00	10,00	0403001	Villa María
17-04-2022 18:28:43	63	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	0401005	Villa María
17-04-2022 18:31:05	64	Carga	Monedero	Adulto	8,50	1,00	9,50	0403002	Villa María
17-04-2022 18:32:02	65	Uso	Monedero	Adulto	9,50	1,50	8,00	0401001	Villa María
17-04-2022 18:32:20	66	Uso	Monedero	Adulto	8,00	1,50	6,50	0401001	Villa María
17-04-2022 18:32:39	67	Uso	Monedero	Adulto	6,50	1,50	5,00	0401003	Villa María
17-04-2022 18:34:39	68	Carga	Monedero	Adulto	5,00	2,00	7,00	0403002	Villa María

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

- Como puede observarse, entre las 17:48:09 y 18:32:39 horas del día 17 de abril de 2022, la tarjeta N° [REDACTED] registró treinta y cuatro (34) validaciones de ingreso continuo en la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima.
- Asimismo, de la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° [REDACTED] fue utilizada para realizar treinta y cuatro (34) ingresos al servicio de transporte en un lapso de cuarenta y cuatro 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 34 usuarios al servicio de transporte.
- En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta del señor [REDACTED] resultó justificado, al haberse verificado que había sido utilizado para la reventa de pasajes, correspondiendo el bloqueo definitivo de la tarjeta, ante la constatación del incumplimiento



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRÁN

de las normas de uso del sistema, tal como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.

27. En cuanto al reembolso del costo de S/ 5,00 por la adquisición de la tarjeta bloqueada, alegada por el señor [REDACTED], cabe recordar que el literal b) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios⁷, establece que corresponde a los usuarios asumir la responsabilidad por la inobservancia de las condiciones y reglas generales establecidas para el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP.
28. En el presente caso, conforme lo establece el documento de "Acciones Sancionables" publicitado en los letreros de las estaciones del sistema de Línea 1, al estar prohibido la reventa de pasajes, dicha ocurrencia constituirá una inobservancia de las reglas para el uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
29. En tal sentido, en la medida que se ha verificado que el bloqueo de la tarjeta del señor [REDACTED] resultó justificado, no corresponde la devolución por el costo de S/ 5,00, alegado por el usuario, en vista que el documento de "Acciones Sancionables", que obra en el expediente, establece el bloqueo definitivo de la tarjeta como consecuencia del uso prohibido de la tarjeta (reventa de pasajes).
30. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC.
31. Sin perjuicio de lo señalado, de la lectura de la carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC, se aprecia que TREN URBANO señaló que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta, por lo que corresponde que la Entidad Prestadora cumpla con la referida devolución.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN.

⁷ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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 y 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.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento."

⁸ Reglamento de Usuarios

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

- La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 - b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 - c) Integrar la resolución apelada;
 - d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

⁹ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 057-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00150-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-055332-2021-SAC/R-CAT-055344-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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 (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: 2024050968

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>