



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248545 hard
Motivo: Firms Digital
Fecha: 26/03/2024
11:28:45 -0500



EXPEDIENTE

103-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE

[REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO

Decisión contenida en la Carta R-CAT-047759-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 21 de marzo de 2024

SUMILLA: *Corresponde revocar en parte la resolución de primera instancia, en el extremo relacionado con la devolución de saldo de la tarjeta de medio pasaje extraviada en abril de 2020 y declararlo improcedente al haberse presentado el reclamo fuera del plazo legal. Asimismo, corresponde confirmar la resolución recurrida, en el extremo que declaró infundado el reclamo con relación a la devolución de saldo de la tarjeta adulto sustraída en abril de 2021, al haberse verificado que la negativa de devolución por parte de la Entidad Prestadora no fue injustificada.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-047759-2021-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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- **ANTECEDENTES:**

- 1.- Con fecha 13 de mayo de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, señalando lo siguiente:
 - i. Extravió su tarjeta de medio pasaje¹ y tarjeta adulto² conteniendo saldos; no obstante, estos no fueron reconocidos por la Entidad Prestadora al no estar asociadas las tarjetas referidas a su Documento Nacional de Identidad (DNI).
 - ii. Solicitó a TREN URBANO acceder a la devolución de los saldos contenidos en las referidas tarjetas.

¹ Extraviada en abril de 2020.

² Sustraída en abril de 2021.



Casa Los Negros, 152, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0530
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

- 2.- Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-047759-2021-SAC, notificada el 17 de mayo de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
- i. En caso de pérdida, robo o deterioro de una tarjeta de la Línea 1, únicamente será posible recuperar el saldo si la tarjeta se encuentra asociada al DNI del usuario. Dicha información es de público conocimiento y ha sido difundida a través de diversos canales.
 - ii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que no existía en su sistema tarjeta alguna asociada al DNI de la usuaria; razón por la cual no correspondía hacer efectiva la devolución de saldos solicitada por la señora [REDACTED]
 - iii. Sugirió a la señora [REDACTED] en caso de adquirir una nueva tarjeta, proceder a realizar la asociación con su DNI, a fin de evitar futuros inconvenientes como el ocurrido en el presente procedimiento.
- 3.- Con fecha 7 de junio de 2021, la señora [REDACTED] presentó recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-047759-2021-SAC, señalando lo siguiente:
- i. Su tarjeta de medio pasaje se extravió conteniendo S/ 38.00 de saldo, razón por la cual se comunicó vía telefónica con personal de TREN URBANO en abril del 2020, a fin de solicitar la devolución del saldo; no obstante, le informaron que la referida tarjeta no se encontraba registrada en su sistema y que debía acercarse a la Estación Cabitos para que le brindaran alguna solución.
 - ii. Posteriormente adquirió una tarjeta adulto la cual le fue robada junto con sus pertenencias el 30 de abril de 2021, situación por la cual se comunicó vía telefónica con personal de TREN URBANO; sin embargo, le indicaron que tampoco esta tarjeta se encontraba registrada en su sistema.
- 4.- El 28 de junio de 2021, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso interpuesto, reiterando los argumentos expuestos en la Carta N° R-CAT-047759-2021-SAC, y agregando lo siguiente:
- i. La usuaria presentó su recurso de reconsideración dentro del plazo legal; no obstante, no cumplió con aportar al procedimiento una nueva prueba que justifique una nueva evaluación de los hechos materia de reclamo por parte de la Entidad Prestadora.
 - ii. En tal sentido, en aplicación del principio de informalismo y conforme a los artículos 86 y 223 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444³, Ley del

³ TUO de la LPAG

Artículo 223.- Error en la calificación

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

"(...)



Calle Los Negros 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRÁN

Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), el error en la calificación del recurso presentado por la señora [REDACTED] no constituye impedimento para continuar con su tramitación correspondiendo reconducirlo como un recurso de apelación a efectos de que el TSC se pronuncie sobre el fondo de lo alegado por la usuaria.

- 5.- El 7 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- 6.- El 11 de marzo de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

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-047759-2021-SAC emitida por 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 está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que el personal de TREN URBANO no habría accedido a la devolución de los saldos contenidos en su tarjeta de medio pasaje y tarjeta adulto; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)⁴ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁶, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.
(...)

4 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".

5 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

6 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias



Calle Los Negocios 1812, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9130
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

- 9.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁷ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁸, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 10.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-047759-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 17 de mayo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció 7 de junio de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 7 de junio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 11.- 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 TUO de la LPAG⁹.
- 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.

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".

⁷ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

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

⁸ **Reglamento de Reclamos de 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".

⁹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-5330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

III.2.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR LA USUARIA REFERIDO A LA DEVOLUCIÓN DEL SALDO DE LA TARJETA DE MEDIO PASAJE EXTRAVIADA EN ABRIL DEL 2020

- 13.- De conformidad con el artículo VII.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹⁰, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
- 14.- En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia."

[El subrayado es nuestro]

- 15.- Conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Reclamos de la Entidad Prestadora y OSITRAN, establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días, contados desde que se producen los hechos que pueden generar los reclamos o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
- 16.- Ahora bien, conforme se constata en el reclamo, la señora CERRO señaló que en el mes de abril de 2020 se comunicó vía telefónica con el personal de TREN URBANO para solicitar la devolución del saldo de su tarjeta de medio pasaje extraviado, no obstante, le informaron que la referida tarjeta no se encontraba registrada en su sistema, razón por la cual no era posible la devolución solicitada.
- 17.- Cabe recordar que, mediante Decreto de Urgencia N° 026-2020¹¹ y Decretos Supremos N° 076-2020-PCM¹² y 087-2020-PCM¹³, se dispuso suspender el cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo, entre el 15 de marzo y el 10 de junio de 2020.

¹⁰ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII.2.- Plazo para interponer reclamo

*Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de ocurrido el hecho, o de conocido éste para los casos en los que el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.
(...)"*

¹¹ Decreto de Urgencia que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.

¹² Decreto Supremo que dispone la prórroga del plazo de suspensión del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo al amparo del numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto de Urgencia N° 026-2020, Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.

¹³ Decreto Supremo que dispone la prórroga de la suspensión del cómputo de plazos regulada en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del D.U. N° 026-2020, ampliado por el Decreto Supremo N° 076-2020-PCM y de lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020, ampliado por el Decreto de Urgencia N° 053-2020.



Calle Los Negocios 102, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9230
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

- 18.- Teniendo en cuenta que la señora [REDACTED] ha reconocido que los hechos materia de reclamo ocurrieron en el mes de abril de 2020 y que el cómputo de plazos administrativos sujetos a silencio administrativo se reanudó el 11 de junio de 2020, se advierte que el plazo que tenía para presentar el reclamo venció el **3 de setiembre de 2020**; no obstante, la usuaria presentó su reclamo recién el **13 de mayo de 2021**, es decir, fuera del plazo legal con el que contaba para ello.
- 19.- En ese sentido, atendiendo a que se ha verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo venció el 3 de setiembre de 2020 y que este fue interpuesto por la señora CERRO recién el 13 de mayo de 2021; es decir, de manera extemporánea, corresponde revocar en parte lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia y declarar improcedente el reclamo del usuario en dicho extremo, no correspondiendo emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia al respecto.

III.3.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN RELACIONADOS A LA DEVOLUCIÓN DE SALDO DE LA TARJETA ADULTO SUSTRÁIDA EL 30 DE ABRIL DE 2021

- 20.- En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que el personal de TREN URBANO no habría accedido a la devolución del saldo contenido en su tarjeta adulto debido a que esta no se encontraba registrada en su sistema.
- 21.- Por su parte, TREN URBANO señaló que en caso de pérdida, robo o deterioro de una tarjeta de la Línea 1, solo podía recuperarse el saldo si la tarjeta se encontraba asociada al DNI de la usuaria, siendo dicha información de público conocimiento al ser difundida a través de diversos canales a todos los usuarios. En tal sentido, realizada la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, se verificó que no existía en su sistema tarjeta alguna asociada al DNI de la usuaria, no correspondiendo hacer efectiva la devolución del saldo solicitado.
- 22.- En este punto, cabe precisar que 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 señala 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.

(...)



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

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]

- 23.- 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 que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los 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 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]

- 24.- Ahora bien, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, TREN URBANO a través de su página web¹⁴, ha informado a los usuarios el procedimiento para recuperar el saldo de una tarjeta perdida, robada o deteriorada, señalando expresamente que para ello el usuario previamente debe haber asociado la tarjeta cuyo saldo se pretende trasladar a su DNI, conforme se aprecia a continuación:

¿Cómo podríamos recuperar nuestro saldo en caso de pérdida, robo o deterioro de nuestra tarjeta de Línea 1?

¹⁴ Ver preguntas frecuentes en página Web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-podriamos-recuperar-nuestro-saldo-en-caso-de-perdida-robo-o-deterioro-de-nuestra-tarjeta-de-linea1/>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos.

(...)

[El subrayado es nuestro]

- 25.- TREN URBANO también informa que en caso la tarjeta deteriorada no estuviera asociada al DNI del usuario, este podrá realizar instantáneamente dicha asociación, conforme se aprecia a continuación:

¿Cómo podemos verificar el documento asociado a nuestra tarjeta?

Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos. Si al momento de la consulta la tarjeta no estuviese asociada a ningún documento válido podemos solicitar dicha asociación al instante.

Recordemos que sólo los titulares de una tarjeta pueden solicitar el traspaso de la titularidad hacia otra persona, en nuestra Oficina de Atención al Pasajero identificándose con su documento de identidad.

[El subrayado es nuestro]

- 26.- De la misma manera, en la página web de TREN URBANO se muestra que la asociación de la tarjeta al DNI del usuario también puede realizarse de manera virtual, debiendo para ello el usuario completar el formulario que se encuentra disponible allí, tal como se señala a continuación:

¿Cómo asociamos nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta?

Para realizar la asociación de nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta debemos ingresar a nuestra página web www.lineauno.pe al menú ATENCIÓN AL PASAJERO, opción Asociación de DNI y completar el formulario.

Los beneficios de tener asociado nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta son:

- Saldo seguro, en caso de pérdidas, robo o deterioro de tu tarjeta podrás trasladar el saldo hacia una nueva tarjeta.

- Tarjeta segura, las tarjetas extraviadas y halladas dentro de nuestro sistema pueden ser recuperadas en la Oficina de Atención al Cliente.

[El subrayado es nuestro]

- 27.- Dicha información también se encuentra en el folleto denominado "Guía de Pasajeros"¹⁵, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de TREN URBANO, tal como se señala a continuación:

¹⁵ Guía de Pasajeros de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/guia-del-pasajero-2019/>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 593-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

IMAGEN 1: Información acerca de asociación de tarjetas



Fuente: información extraída de la página web de TREN URBANO.

- 28.- Como se verifica de la información publicitada a través de la página web de TREN URBANO, la cual puede ser consultada por cualquier persona, para el caso de tarjetas robadas, la recuperación del saldo requiere necesariamente su previa asociación al DNI del usuario, constatándose que dicho trámite de asociación debe ser realizado por el usuario.
- 29.- Consecuentemente, en el presente caso corresponde verificar si la tarjeta adulto de la usuaria cumplía con el requisito necesario para la recuperación del respectivo saldo dispuesto por TREN URBANO; esto es, la asociación al DNI.
- 30.- TREN URBANO indicó que no existía en su sistema tarjeta alguna asociada al DNI de la usuaria. Asimismo, la señora [REDACTED] tampoco ha desvirtuado o negado que su tarjeta adulto, que fue robada el 30 de abril de 2021, no se encontraba asociada a su DNI.
- 31.- En tal sentido, habiéndose verificado que la tarjeta adulto de la usuaria no se encontraba asociada a su DNI, requisito necesario para atender la recuperación del saldo, la negativa de la Entidad Prestadora a la devolución del saldo contenido en la referida tarjeta no resultó injustificada.
- 32.- En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-047759-2021-SAC en dicho extremo del reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁶;

¹⁶ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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 corresponda¹⁷.

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9336
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 103-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00105-2024-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR EN PARTE la decisión contenida en la R-CAT-047759-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., declarando **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] en el extremo referido a la devolución de saldo de la tarjeta de medio pasaje extraviada en abril de 2020; y, **CONFIRMAR** el extremo que lo declaró **INFUNDADO** en relación a la devolución de saldo de la tarjeta adulto sustraída en abril de 2021.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora M [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

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
OSITRAN**

NT: 2024036881

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.
Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia*.*



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 550-9230
www.ositran.gob.pe