OSITRAN
Firmado por: VELARDE SACIO Jose Carlos FAU 20420248546 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/05/2024 10:29:09 -0500

EXPEDIENTE : 116-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [redacted]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-056650-2022-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00175-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: Habiéndose acreditado que la usuaria realizó un uso inadecuado de su tarjeta, encontrándose registrados varios ingresos consecutivos a la estación Gamarra en un lapso de veintinueve minutos; corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [redacted] (en adelante, la señora [redacted]) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-056650-2022-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 8 de setiembre de 2022, la señora [redacted] interpuso un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que el 1 de setiembre de 2022 utilizó su tarjeta N° [redacted] para que siete (7) personas pudiera ingresar a la estación Gamarra; no obstante, cuando se dirigió a la boletería a fin de realizar una recarga, personal de dicha boletería le indicó que su tarjeta se encontraba bloqueada, razón por la cual solicitó la reactivación de dicha tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.

2. Mediante Carta R-CAT-056650-2022-SAC, notificada el 2 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [redacted] argumentando lo siguiente:

   i. TREN URBANO cumple con difundir información respecto a la asociación de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima al Documento Nacional de Identidad (DNI), a través de su página web, voucher de recarga y/o compra emitidos por las máquinas de recargas electrónicas (TVM) y boleterías, consignando el mensaje siguiente:

   "Importe incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en [redacted]

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

Calle Los Negocios 182,
Surquillo, Lima
Central telefónica: (01) 500-9330
www.gob.pe/ositran

ii. Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través de su sistema, constatando que la tarjeta N° [redacted] no se encontraba asociada al DNI de la señora [redacted]

3. Con fecha 4 de octubre de 2022, la señora [redacted] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056650-2022-SAC, reiterando lo expuesto en el reclamo, y agregando que era la primera vez que había realizado pases consecutivos, motivo por el cual solicitó la reactivación de dicha tarjeta. Añadió que la tarjeta cuenta con saldo, el cual debe serle devuelto.

4. El 25 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-056650-2022-SAC.

5. El 24 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-056650-2022-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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la señora [redacted] el 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 URBANO[1] (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 OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

[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 FERROVÍAS 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 (...)".

[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".

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

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

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[5], 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-056650-2022-SAC fue notificada a la señora [redacted] el 2 de octubre de 2022.

   ii.- El plazo máximo que la señora [redacted] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 24 de octubre de 2022.

   iii.- La señora [redacted] apeló con fecha 4 de octubre 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].

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

---

[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".

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 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: (...)*

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

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. (…)".*

[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

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

Calle Los Negocios 182,
Surquillo. Lima
Central telefónica: (01) 500-9330
www.gob.pe/ositran

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 de la usuaria

17. En el presente caso, la señora [redacted] manifestó que el 1 de setiembre de 2022 utilizó su tarjeta N° [redacted] para que siete (7) personas ingresen a la estación Gamarra; no obstante, cuando se dirigió a la boletería a fin de realizar una recarga, personal de dicha boletería le indicó que su tarjeta se encontraba bloqueada, razón por la cual solicitó la reactivación de dicha tarjeta y la devolución del saldo correspondiente.

18. Posteriormente, en su recurso de apelación, la señora [redacted] manifestó que era la primera vez que había efectuado pases consecutivos, reiterando su solicitud de reactivación de la tarjeta y devolución de saldo.

19. Por su parte, TREN URBANO señaló que la tarjeta N[redacted] no se encontraba asociada al DNI de la señora [redacted] a efectos de lo cual adjuntó como medio probatorio el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta".

20. Cabe precisar que la señora [redacted] ha reconocido haber utilizado su tarjeta para que otros usuarios pudieran ingresar (pases consecutivos) a la estación Gamarra. En tal sentido, se procederá a analizar si el bloqueo de la tarjeta resultó justificado o no, en el marco de las normas o condiciones de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.

21. 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.

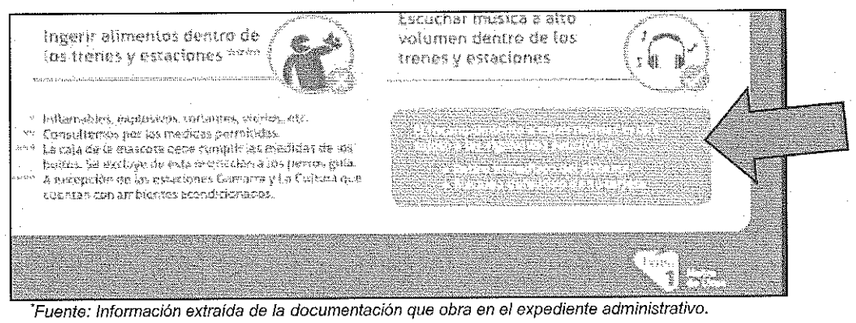
22. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:

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

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 señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento de "Acciones Sancionables" publicado en letreros de la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima[7], 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.

---

[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, se encontraba publicada en los letreros de la estación Gamarra, conforme se ha verificado en los medios siguientes:
- 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/?_busca=&pagina=33.
- Comunicación difundida por el Ministerio de Salud, el 14 de mayo de 2022, a través de la red social Facebook, mediante el enlace siguiente: https://web.facebook.com/_minsaperu/videos/-en-vivo-desde-la-estaci%C3%B3n-gamarra-del-metro-de-lima-el-minsa-viene-realizando-u/531035715278906/?_rdc=1&_rdr.
- Comunicación difundida por el programa de radiodifusión "Exitosa", el 20 de diciembre de 2023, en el enlace siguiente: https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Mp9FVUzWm14.

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

24. 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:

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

Línea 1 — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 13-09-3012 00:00 | Número de Serie Externo: [redacted] | Título: Todos | Generado: 13-09-2022 10:21:23
Fecha Hasta: 13-09-2022 23:59 | Tipo de Transacción: Todos | Perfil: Todos | Nº Registros: 327

Página 11 de 12

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	[redacted]	0,00	1,50		
27-08-2022 10:49:37	299	Uso	Monedero	Adulto	9,50	1,50	8,00	1501001	Gamarra
27-08-2022 10:49:52	300	Uso	Monedero	Adulto	8,00	1,50	6,50	1501001	Gamarra
27-08-2022 10:50:08	301	Uso	Monedero	Adulto	6,50	1,50	5,00	1501001	Gamarra
01-09-2022 15:21:07	305	Carga	Monedero	Adulto	0,50	3,00	3,50	0103002	V. El Salvador
01-09-2022 13:57:28	307	Carga	Monedero	Adulto	2,00	10,00	12,00	1502003	Gamarra
01-09-2022 15:31:13	308	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:31:55	309	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:32:01	310	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:32:06	311	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:34:19	312	Carga	Monedero	Adulto	6,00	10,00	16,00	1503003	Gamarra
01-09-2022 15:34:47	313	Uso	Monedero	Adulto	16,00	1,50	14,50	1503010	Gamarra
01-09-2022 15:35:14	314	Uso	Monedero	Adulto	14,50	1,50	13,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:35:19	315	Uso	Monedero	Adulto	13,00	1,50	11,50	1503010	Gamarra
01-09-2022 15:36:13	316	Uso	Monedero	Adulto	11,50	1,50	10,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:36:17	317	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:36:39	318	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:36:45	319	Uso	Monedero	Adulto	7,00	1,50	5,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:37:15	320	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:37:38	321	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:40:35	322	Uso	Monedero	Adulto	2,50	1,50	1,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:52:49	323	Carga	Monedero	Adulto	1,00	17,00	18,00	1503002	Gamarra
01-09-2022 15:53:31	324	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:54:03	325	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:54:08	326	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:55:45	327	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:55:59	328	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:56:38	329	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:56:42	330	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:57:47	331	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1501010	Gamarra
01-09-2022 15:58:42	332	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1501010	Gamarra
01-09-2022 16:00:10	333	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1501010	Gamarra
02-09-2022 09:54:03	334	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	0101001	V. El Salvador
02-09-2022 17:46:11	335	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	2301002	San Carlos

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

25. Como puede observarse, entre las 15:31:13 y 16:00:10 horas del día 1 de setiembre de 2022, la tarjeta N° [redacted] registró veinticuatro (24) validaciones de ingreso continuo en la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de lima.

26. Asimismo, se aprecia que dichos ingresos al servicio de transporte se produjeron en un lapso de veintinueve (29) 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 24 usuarios al servicio de transporte.

27. En atención a lo expuesto, se concluye que el bloqueo de la tarjeta de la señora [redacted] resultó justificado, al haberse verificado que había sido utilizado para la reventa de pasajes, tal como la propia usuaria lo ha reconocido, correspondiendo el bloqueo definitivo de la tarjeta ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema, tal como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde acceder a lo solicitado por la usuaria en su reclamo.

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

Calle Los Negocios 182,
Surquillo, Lima
Central telefónica: (01) 500-9330
www.gob.pe/ositran

28. En cuanto a la devolución de saldo de tarjeta bloqueada, solicitada por la señora [redacted] TREN URBANO ha señalado que dicha tarjeta no se encontraba asociada al DNI de la usuaria. Independientemente de lo manifestado por la Entidad Prestadora, cabe precisar que de la Imagen 3: "Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [redacted] citada anteriormente, se verifica que la tarjeta bloqueada no registra ningún saldo a favor, razón por la cual no corresponde acceder a la devolución a favor de la señora [redacted]

29. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [redacted] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-056650-2022-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60[8] y 61[9] del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-056650-2022-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.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

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

CUARTO.- 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: 2024060201

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 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".

Calle Los Negocios 182,
Surquillo, Lima
Central telefónica: (01) 500-9930
www.gob.pe/ositran

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