



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN
ORGANISMO SUPLENTE DE
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 171-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-051270-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 30 de enero 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 recurrida.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora P. Milagros Benítez Mendoza en adelante, la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-051270-2021-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 vocales 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 vocales 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:

- El 11 de octubre de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, a través de vía telefónica, manifestando que día 09 de octubre de 2021 se dispuso a ingresar a la Estación Bayóvar, validando la tarjeta N° [REDACTED] en el torniquete; no obstante, visualizó un mensaje en dicho torniquete que señalaba que la tarjeta se encontraba bloqueada. Asimismo, solicita la entrega de una nueva tarjeta, así como el saldo correspondiente que se encontraba en la tarjeta bloqueada.
- Mediante Carta R-CAT-051270-2021-SAC, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - Luego de las investigaciones del caso a través del reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED], se evidencia que se realizó recargas irregulares desde la adquisición de esta, acción que es sancionable y que va en contra de nuestras normas de uso del sistema, por lo que se procedió con el bloqueo respectivo, a su vez dicha tarjeta, no se encuentra asociada al DNI de la señora [REDACTED]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPLENTE DE
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- Asimismo, al ingreso de las estaciones se cuenta con un letrero que señala las "Acciones Sancionables", consignándose que el pasajero del sistema se encuentra prohibido de realizar venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes"
3. Con fecha 25 de octubre de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-051270-2021-SAC, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento; agregando que no se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada por TREN URBANO, motivo por el cual solicita que se le permita realizar la transferencia de saldo a una nueva tarjeta o en todo caso su devolución en físico, ocurriendo que tiene su profesión y no tiene necesidad de revender pasajes.
4. El 16 de noviembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-CAT-051270-2021-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la R-CAT-051270-2021-SAC.
- 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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre el bloqueo de la tarjeta de acceso de la señora [REDACTED] al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima por parte de TREN URBANO por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo por 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, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

IV.1. Materia de los Reclamos

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)"

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

² Reglamento de Atención de Reclamos de OSITRAN

"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 Atención de Reclamos de 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPLENTE DE
RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y
ATENCIÓN DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. De la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-051270-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 26 de octubre de 2021, según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega": [REDACTED]@gmail.com"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - ii. El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer el recurso de apelación venció el 17 de noviembre de 2021.
 - iii. La señora [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 25 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. 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 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG)
10. 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

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

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS 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 GYM FERROVIAS S.A. 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".

⁵ 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".

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° 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

11. 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]

12. 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: (...)

- 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]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
OSITRAN
OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00024-2024-TSC-OSITRAN

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

“Artículo 7.- 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.

(...). ”

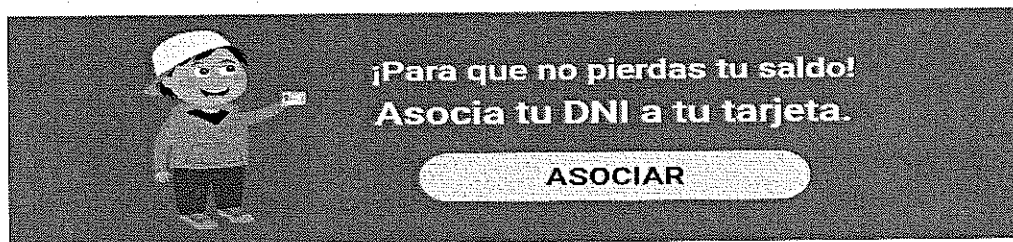
[El subrayado es nuestro]

14. 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.
15. 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.

III.2.1 Sobre el bloqueo de la tarjeta de la usuaria

16. En el presente caso, la señora [REDACTED] cuestionó que TREN URBANO bloqueara su tarjeta N° [REDACTED] por lo que solicitó el desbloqueo de esta. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que advirtió recargas irregulares de la tarjeta N° [REDACTED] acción contraria a sus normas de uso, por ello que se procedió con el bloqueo respectivo.
17. 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.
18. 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: Elaboración propia de la información extraída de la página web de la Entidad Prestadora (<https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>).

Imagen 2: Información sobre la prohibición de la venta ambulatoria de pasajes del TREN URBANO.



Fuente: Elaboración propia de la información extraída de página de Facebook de la Entidad Prestadora (https://www.facebook.com/photo/?fbid=2603951606358891&set=a.228206077266801&locale=fr_FR).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

19. Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en la página de web de TREN URBANO, el cual tienen acceso todos los usuarios, asimismo como en la página de Facebook de TREN URBANO⁷
20. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en el uso irregular de la tarjeta N° [REDACTED]. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"⁸, correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo.
21. 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, tal como se muestra a continuación:

Imagen 3: Información sobre el reporte de transacciones de la tarjeta N° [REDACTED]

Reporte de Transacciones por Tarjeta									
Fecha Desde: 07-01-2015 00:00		Número de Serie Externa: 1874814		Tipo de Transacción: Todas		Generado: 02-11-2023 10:29:11		N° Registros: 148	
Fecha Hasta: 07-01-2015 23:59		Tipo de Transacción: Todas		Perfil: Todas				Página 1 de 6	
Número de Serie Externa	Número de Serie Interna	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	15.30	17.00		
19-01-2015 09:54:24	84	Carga	Monedero	Adulto	6.50	5.50	5.50	1203063	La Cumbre
19-01-2015 09:54:29	85	Uso	Monedero	Adulto	5.50	1.50	4.00	1203068	La Cumbre
19-01-2015 10:18:08	86	Uso	Monedero	Adulto	4.00	0.00	4.00	2167002	Los Indios
20-01-2015 06:22:08	87	Uso	Monedero	Adulto	4.00	1.50	2.50	2402005	Bayovar
20-01-2015 06:54:28	88	Uso	Monedero	Adulto	2.50	0.00	2.50	1401004	Jacay
20-01-2015 06:54:30	89	Uso	Monedero	Adulto	2.50	0.00	2.50	1401006	Urea
21-01-2015 17:45:35	90	Uso	Monedero	Adulto	2.50	1.50	1.00	2403006	Bayovar
21-01-2015 14:19:26	91	Uso	Monedero	Adulto	1.00	0.00	1.00	1401004	La Cumbre
25-01-2015 10:01:03	92	Carga	Monedero	Adulto	1.00	2.00	1.00	2403005	Bayovar
25-01-2015 10:01:03	93	Uso	Monedero	Adulto	0.50	1.50	1.00	2403006	Bayovar
25-01-2015 10:41:31	94	Uso	Monedero	Adulto	1.50	0.00	1.50	1303009	La Cumbre
23-01-2015 11:05:43	95	Uso	Monedero	Adulto	1.50	1.50	0.00	1303009	La Cumbre
23-01-2015 11:35:43	96	Uso	Monedero	Adulto	0.00	0.00	0.00	2403004	Bayovar
27-01-2015 09:26:05	97	Carga	Monedero	Adulto	0.00	10.00	10.00	2403003	Bayovar
27-01-2015 09:31:49	98	Carga	Monedero	Adulto	10.00	5.00	15.00	2003001	Bayovar
27-01-2015 09:37:24	99	Uso	Monedero	Adulto	15.00	1.00	12.50	2403007	Bayovar
27-01-2015 09:37:39	100	Uso	Monedero	Adulto	13.50	1.50	12.00	2403007	Bayovar
27-01-2015 09:37:43	101	Uso	Monedero	Adulto	12.00	1.50	10.50	2403007	Bayovar
27-01-2015 09:38:05	102	Uso	Monedero	Adulto	10.50	1.50	9.00	2403007	Bayovar
27-01-2015 09:38:10	103	Uso	Monedero	Adulto	9.00	1.50	7.50	2403007	Bayovar
27-01-2015 11:09:02	104	Uso	Monedero	Adulto	7.50	1.50	6.00	1503006	Gamarra
27-01-2015 11:40:06	105	Uso	Monedero	Adulto	6.00	1.50	4.50	1503006	Gamarra
27-01-2015 12:09:10	106	Uso	Monedero	Adulto	4.50	1.50	3.00	1503006	Gamarra
27-01-2015 12:09:15	107	Uso	Monedero	Adulto	3.00	1.50	1.50	1503006	Gamarra
27-01-2015 12:35:32	108	Uso	Monedero	Adulto	1.50	1.50	0.00	1503006	Gamarra
27-01-2015 17:19:07	109	Uso	Monedero	Adulto	0.00	0.00	0.00	2403004	Bayovar
27-01-2015 17:19:06	110	Uso	Monedero	Adulto	0.00	0.00	0.00	2403004	Bayovar
27-01-2015 17:19:32	111	Uso	Monedero	Adulto	0.00	0.00	0.00	2403004	Bayovar
27-01-2015 17:19:34	112	Uso	Monedero	Adulto	0.00	0.00	0.00	2403004	Bayovar

Fuente: Elaboración propia a partir del reporte de transacciones expedido por TREN URBANO.

22. Como puede observarse, entre las 09:29:05 y 14:19:34 horas del día 27 de enero de 2015, la tarjeta N° [REDACTED] registró dieciséis (16) validaciones de ingreso entre la estación Gamarra y Bayovar, lo que no corresponde a un uso habitual de la tarjeta.
23. Consecuentemente, el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] por parte de TREN URBANO resultó justificado, al haberse verificado que se realizó recargas irregulares, a su vez, había sido utilizada

⁷ Documento disponible en la página de Facebook de la Línea 1 del Metro de Lima:
<https://www.facebook.com/photo/?fbid=260395606358891&set=>

⁸ Folio 3 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 171-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00024-2024-TSC-OSITRAN

para la reventa de pasajes; siendo constatado el incumplimiento de las normas de uso del sistema, correspondía el bloqueo definitivo de la tarjeta, como ocurrió en el presente caso.

24. En atención a ello, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-051270-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-051270-2021-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. - DECLARAR que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

TERCERO. - NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [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: 2024012367

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>

⁹ **Reglamento de Reclamos De 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".

"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".