



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana Marie FIR
05255553 hard
Móvil: Firma D3
Fecha: 14/09/20
11:56:48 -0500

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 09-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 11 de septiembre de 2020

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaro infundado el reclamo al no haberse acreditado que el descuento de los pasajes de la tarjeta del usuario fueran indebidos.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 7 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM a través de la Hoja de Reclamaciones N° 000194 manifestando lo siguiente:
 - i.- Entre el 2 y 5 de noviembre de 2019, GYM realizó un cobro de S/ 12.00 (doce con 00/100 soles) a su tarjeta N° [REDACTED], por el uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Cero al Telefónica: (01) 800-9330
www.ositran.gob.pe



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 Nº 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

- ii.- Sin embargo, en dos días de las fechas mencionadas no habría utilizado el servicio de los Trenes de GYM para regresar a su domicilio si no a través de otros medios de transporte; no obstante lo cual, la Entidad Prestadora descontó el monto por pasajes de su tarjeta.
 - iii.- Solicitó la revisión del registro de transacciones y la devolución del monto descontado a su tarjeta de manera indebida.
2. Mediante Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando que procedió a realizar la investigación correspondiente a los hechos expuestos en el reclamo a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta Nº [REDACTED] el cual fue adjuntado a su respuesta, no habiendo verificado uso o descuentos irregulares a la referida tarjeta, por lo que no resultaba amparable su solicitud.
3. Con fecha 26 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC manifestando lo siguiente:
 - i.- No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada por GYM puesto que persisten en no devolverle los pasajes cobrados indebidamente.
 - ii.- Según el Reporte de Transacciones de su tarjeta Nº [REDACTED] entre el 2 y 5 de noviembre de 2019 (4 días), observó el registro de ocho (8) pasajes, entre ellos los registrados el 02 de noviembre de 2019 a las 19:59:19 y el 04 de noviembre de 2019 a las 17:09:52 y 18:40:36; sin embargo, no utilizó los trenes de GYM en dichas fechas.
 - iii.- Finalmente, los videos de grabación de las cámaras de seguridad de las estaciones San Borja Sur y Villa El Salvador evidenciarían que no utilizó el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima en dichas fechas.
4. El 17 de enero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo señalando que al haber sido notificada la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC el 15 de noviembre de 2019, el plazo para interponer el recurso de apelación venció el 06 de diciembre de 2019, por lo que al haberse interpuesto el referido recurso el 26 de diciembre de 2019, es decir, de manera extemporánea, devendría en improcedente.
5. El 27 de agosto de 2020, se realizó la audiencia de vista de la causa quedando la causa al voto.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

6. El 1 de setiembre de 2020, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC.
 - 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

8. La materia del presente procedimiento está referida al reclamo del señor [REDACTED] referido al presunto cobro indebido de pasajes de la Línea 1 del Metro de Lima entre el 2 y 5 de noviembre de 2019, 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 GYM¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) 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 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 GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"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 y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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 del OSITRAN.

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.



Calle Los Negocios 182, 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 Nº 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, en su absolución al recurso de apelación, GYM alegó que la carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC objeto de impugnación fue debidamente notificada al señor [REDACTED] el 15 de noviembre de 2019. En tal sentido, manifestó que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 6 de diciembre de 2019; por lo que en la medida que el reclamante presentó su apelación el 26 de diciembre de 2019, correspondía fuera declarada su improcedencia pro extemporáneo.
11. Al respecto, cabe indicar en cuanto al acto de notificación el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁶ en su artículo 21 dispone que la notificación se efectuara en el domicilio señalado ante el órgano administrativo.

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 GYM

“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 Atención de Reclamos del OSITRAN

“Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo”.

⁶ TUO de la LPAG

“Artículo 21.- Régimen de la notificación personal

21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.

21.2 En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, la autoridad deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad por presentarse alguna de las circunstancias descritas en el numeral 23.1.2 del artículo 23, se deberá proceder a la notificación mediante publicación.

21.3. En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

12. Asimismo, de acuerdo a lo indicado en el numeral 21.3 del dispositivo legal citado, de no encontrarse a la persona a notificar, podrá entregarse el documento a notificar a la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.
13. En el recurso de apelación interpuesto el 26 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] señaló haber sido notificado con la carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC de GYM el 4 de diciembre de 2019.
14. Como se ha señalado precedentemente, en su absolución al recurso de apelación GYM indicó que la carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC habría sido notificada al usuario el 15 de noviembre de 2019.
15. De la revisión del expediente se aprecia que obra un cargo de notificación de fecha 15 de noviembre de 2019 dirigido al señor [REDACTED] documento en el cual se consigna que fue entregado al señor [REDACTED] identificado con Documento Nacional de Identidad (DNI) N° [REDACTED], es decir, a una persona distinta al reclamante; no obstante lo cual, no se verifica que se haya indicado la relación que mantendría con el señor [REDACTED].
16. Cabe precisar que si bien existe certeza de que el señor [REDACTED] tomó conocimiento de la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC, en la medida que cuestionó dicho pronunciamiento mediante la presentación de un recurso de apelación; no existe certidumbre sobre el momento exacto en el cual habría tomado conocimiento de la respuesta de la Entidad Prestadora.
17. Consecuentemente, al no existir evidencia sobre el momento en el que el señor [REDACTED] habría tomado conocimiento de la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC, en aplicación del Principio de Informalismo⁷, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser

21.4. La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.
(...)"

7 **TUO de la LPAG**

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.



Calle Los Negocios 188, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados, se puede asumir que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.

18. De otro lado, como se evidencia de los recursos de apelación presentados, estos se fundamentan 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 LPAG⁸.
19. En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones de fondo planteadas por las partes.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

20. GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. Al respecto el artículo 8.24 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"Derechos y Reclamos de los Usuarios

ARTÍCULO 8.24. *El CONCESIONARIO se obliga a preservar los siguientes derechos de los Usuarios:*

- (i) *A acceder al Servicio, de acuerdo a lo que establezcan las Leyes Aplicables;*
- (ii) *A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas y los alcances del Servicio que brinda el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato;*
- (iii) *A recibir el Servicio de acuerdo a los Niveles de Servicio y en los términos y condiciones establecidos en el Contrato; y*
- (iv) *A los demás que contemplan las Leyes y Disposiciones Aplicables y otros que pudieren establecerse en el Contrato."*

21. Asimismo, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios)⁹, el cual en su artículo 7 dispone lo siguiente:

⁸ 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".

⁹ Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

"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 mandato de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente."

22. En otro sentido, el artículo 8 del Reglamento de Usuarios antes citado numera las siguientes obligaciones para los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo:

"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

a) Pago de la tarifa

Los Usuarios de las ITUP están obligados a abonar la Tarifa o precio establecido por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que señale el tarifario vigente correspondiente. Dicha Tarifa deberá ser abonada en la moneda que sea establecida en el citado tarifario.

(...)"

23. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, tenemos que, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora el garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, ésta tiene el correspondiente derecho a cobrar una tarifa por ello.

III.2.2 Sobre el alegado desconocimiento del uso de la tarjeta

24. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó que entre el 2 y 5 de noviembre de 2019 GYM habría descontado tres (3) pasajes de su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima sin haber utilizado el respectivo servicio de transporte. Preciso que los pasajes cuyo cobro no reconoce son los registrados el 02 de noviembre de 2019 a las 19:59:19 horas; y, el 04 de noviembre de 2019 a las 17:09:52 y a las 18:40:36 horas.
25. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la tarjeta del usuario no registra descuentos o usos irregulares como consta del documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta" adjunto a su respuesta al reclamo del usuario.



Calle Los Negocios 182, 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° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

26. En este punto, cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios¹⁰, GYM tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, motivo por el cual se le permite recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa, la cual de acuerdo con su tarifario equivale a S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles) por pasaje adulto.
27. Sin embargo, cabe recordar también que respecto al cobro de las tarifas por parte de las Entidades Prestadoras, el artículo 15 del Reglamento de Usuarios dispone lo siguiente:

"Artículo 15.- Como regla general, el cobro de las tarifas y precios vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario. En el caso de servicios que no se cobren por prestación efectiva sino por puesta a disposición. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba sobre dicha puesta a disposición. Si el servicio solicitado por el usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, éste asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que sea un usuario intermedio y haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos a los usuarios, de conformidad con el artículo 20, por la Entidad Prestadora."

(El subrayado es nuestro)

28. De acuerdo con lo previsto en el citado artículo, por regla general las tarifas se cobran como consecuencia de la prestación y efectivo uso del servicio brindado por parte de la Entidad Prestadora, ocurriendo que para el caso de los servicios brindados por los Concesionarios que explotan infraestructuras consistentes en vías férreas, el cobro de la tarifa resulta consecuencia del viaje realizado por el usuario, esto es, de la efectiva utilización de la infraestructura de transporte.
29. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"¹¹, correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo.

¹⁰ Reglamento de Usuarios

Artículo 9.- Derecho a la contraprestación.

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindar servicios derivados de la ITUP, de acuerdo a:

a. EL régimen tarifario y/o de acceso establecido en el respectivo contrato de Concesión; y,
b. Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia.

¹¹ Ver folios 7 y 8 del expediente administrativo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

30. Cabe precisar que el denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por GYM que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipo de transacción (venta, carga y uso), tal como se muestra a continuación:

linea

Mejor de línea

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 07-11-2019 00:00
Fecha Hasta: 13-11-2019 23:59

Número de Serie Externo: 4111664
Tipo de Transacción: Todos

Usuarios: Todos
Perfil: Todos

Generado: 13-11-2019 16:27:31
N° Registros: 32

Página 1 de 2

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
Fecha	Moneda	Entidad	Moneda	Adulto	00000000	28.50	30.00
02-11-2019 05:11:49	849	Uso	Monedero	Adulto	21.50	1.50	23.00
02-11-2019 06:40:28	850	Uso	Monedero	Adulto	20.00	0.00	20.00
02-11-2019 15:28:26	851	Uso	Monedero	Adulto	20.00	0.00	20.00
02-11-2019 15:59:19	852	Uso	Monedero	Adulto	19.50	0.50	20.00
03-11-2019 13:20:34	853	Uso	Monedero	Adulto	17.00	1.50	18.50
04-11-2019 17:09:52	854	Uso	Monedero	Adulto	15.10	1.50	16.60
04-11-2019 18:40:36	855	Uso	Monedero	Adulto	14.00	1.50	15.50
05-11-2019 13:06:18	856	Uso	Monedero	Adulto	12.00	1.50	13.50
05-11-2019 13:06:18	857	Uso	Monedero	Adulto	11.00	1.50	12.50
05-11-2019 13:06:18	858	Uso	Monedero	Adulto	10.00	1.50	11.50
05-11-2019 13:06:18	859	Uso	Monedero	Adulto	9.50	0.50	10.00
05-11-2019 14:57:25	860	Uso	Monedero	Adulto	29.50	1.50	31.00
06-11-2019 16:27:14	861	Uso	Monedero	Adulto	20.00	0.00	20.00
07-11-2019 16:02:04	862	Uso	Monedero	Adulto	26.50	0.50	27.00
07-11-2019 18:14:18	863	Uso	Monedero	Adulto	26.50	0.50	27.00
07-11-2019 20:00:00	864	Uso	Monedero	Adulto	26.50	0.50	27.00
08-11-2019 11:32:33	865	Uso	Monedero	Adulto	25.00	1.50	26.50
08-11-2019 12:01:18	866	Uso	Monedero	Adulto	23.50	0.50	24.00
08-11-2019 15:53:46	867	Uso	Monedero	Adulto	22.50	1.50	24.00
09-11-2019 16:19:48	868	Uso	Monedero	Adulto	22.00	0.00	22.00
09-11-2019 19:07:29	869	Uso	Monedero	Adulto	22.00	1.50	23.50

31. Como puede observarse, en el periodo comprendido entre el 2 y 5 de noviembre de 2019, la tarjeta N° [REDACTED] de titularidad del señor [REDACTED] registro nueve (9) movimientos de uso del transporte brindado por la Entidad Prestadora identificados con las transacciones N° 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856 y 857.
32. Al respecto, cabe recordar que el señor [REDACTED] no ha reconocido el uso de su tarjeta N° [REDACTED] el 02 de noviembre de 2019 a las 19:59:19 horas, ni el 04 de noviembre de 2019 a las 17:09:52 y 18:40:36 horas; manifestando que no habría utilizado los trenes de GYM en dichas fechas toda vez que se habría movilizó a través de otros medios de transporte.



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

33. Sin embargo, del Reporte de Transacciones vinculado a la tarjeta N° [REDACTED], se verifica que el 2 de noviembre de 2019 a las 19:59:19 horas, la referida tarjeta fue utilizada en la estación San Borja Sur (Transacción N° 852); así como que el 4 noviembre de 2019, la tarjeta fue utilizada, a las 17:09:52 y 18:40:36 horas en las estaciones San Borja Sur y Villa El Salvador respectivamente (Transacciones N° 854 y 855); conforme se aprecia a continuación:

[illegible]

02-15-2019 09:59:19	052	1050	1,40	17,00	1201004	San Jorge Sur
03-16-2019 11:20:34	053	1050	1,30	15,50	1201004	San Jorge Sur
04-01-2019 13:05:52	054	1050	1,30	14,00	1201004	San Jorge Sur
04-11-2019 18:40:10	055	1050	1,60	12,50	0101004	San Jorge Sur

34. En tal sentido, se aprecia que en el periodo comprendido entre el 2 y 4 de noviembre de 2019, la tarjeta de titularidad del usuario fue utilizada en las estaciones San Borja Sur y Villa El Salvador para el uso del servicio de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, consecuencia de lo cual se efectuó el cobro de la tarifa correspondiente a S/1.50 soles por cada traslado (transacciones N° 852, 854 y 855).
35. Habiéndose acreditado con el documento "Reporte de Transacciones por tarjeta", que los cobros materia de reclamo fueron correctamente realizados; carece de objeto la actuación de otros medios probatorios.
36. En atención a lo expuesto, al no haberse acreditado que el descuento de los pasajes a la tarjeta N° [REDACTED] del usuario fueran indebidos, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC que declaró infundado el reclamo del usuario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 09-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-003-000194-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no haberse acreditado que el descuento de los pasajes a la tarjeta N° 4.111.684 del usuario fueran indebidos.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT 2020061379

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>

¹² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

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

"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, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-9330
www.ositran.gob.pe