





2. Mediante Carta R-CAT-029225-2018-SAC, notificada el 17 de enero de 2019<sup>1</sup>, GYM dio respuesta a los reclamos presentado por el señor [REDACTED] declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
  - i. En los ingresos de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se encuentra ubicado un letrero que indica "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tiene el cliente al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.
  - ii. Procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad y del Reporte de Movimiento de las tarjetas N° 8.381.780 y N° 8.445.225 constatando que las referidas tarjetas se encontraban asociadas al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor [REDACTED], ocurriendo que el usuario ha venido haciendo un uso irregular de las mismas en la estación Bayóvar, por lo que se procedió con su bloqueo el día 9 de diciembre de 2018.
  - iii. A través de la Carta N° R-CAT-020854-2017-SAC se informó al usuario las normas de uso de la Línea 1 del Metro de Lima.
3. El 17 de enero de 2019, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-029225-2018-SAC, precisando que no realizó la actividad de reventa de pasajes, habiendo facilitado sus tarjetas más bien a sus familiares con la finalidad de que pudieran movilizarse durante el referéndum del 9 de diciembre del 2018.
4. El 1 de febrero de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-CAT-029225-2018-SAC, precisando que las tarjetas del usuario fueron bloqueadas debido a que éste realizó la reventa de pasajes hasta en 67 oportunidades utilizando la tarjeta N° 8.381.780; efectuando 25 transacciones con la tarjeta N° 8.445.225.
5. El 9 de agosto de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 14 de agosto de 2019, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo manifestado a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

<sup>1</sup> De acuerdo a lo indicado por el usuario en su recurso de apelación.



- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-029225-2018-SAC.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor ██████████.

### 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 bloqueo de las dos tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima del señor ██████████, por parte de GYM por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>2</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

<sup>2</sup> 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."

<sup>3</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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 (...)"

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"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 producida; 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".

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 016-2019 TSC OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado 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-029225-2018-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 17 de enero de 2019.
  - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 7 de febrero de 2019.
  - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 17 de enero de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
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.

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> 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".*

<sup>7</sup> Código del Consumidor

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 016-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.
15. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente el señor ██████████ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
16. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.
17. Cabe señalar que GYM 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 los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.*

<sup>8</sup> Ley N° 29158

#### **"Artículo 32.- Organismos Reguladores**

Los Organismos Reguladores

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

<sup>9</sup> Código del Consumidor

#### **"Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

*Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".*





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 016-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

(...)

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]

18. 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]

19. 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*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 016-2019-TSC OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

*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]

20. 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.
21. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de GYM 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.2.2 Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario

22. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó el hecho de que GYM bloqueara sus tarjetas N° 8.381.780 y N° 8.445.225, alegando que las habría utilizado indebidamente, pese a que únicamente las facilitó a sus familiares a fin de que pudieran transportarse en la Línea 1 del Metro de Lima el día 9 de diciembre de 2019. En ese sentido, solicitó se le devuelva el saldo recargado en ambas tarjetas.
23. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario habría utilizado irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con las referidas tarjetas en la estación Bayóvar, conducta sancionada con el bloqueo de las respectivas tarjetas.
24. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que GYM 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.
25. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configure una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:





26. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"<sup>16</sup>, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
27. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en la reventa de pasajes, conducta prohibida a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, tal como lo ha indicado GYM.
28. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"<sup>21</sup>, correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED], en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

<sup>16</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lingano.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>

<sup>21</sup> Folios 2 y 3.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 016 2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Table with columns: Fecha Ocurrencia, Número de Serie Externa, Estado de la Tarjeta, Titulo, Precio, Promociones, Última Boleto Leído, Última Boleto Cautelado. Contains a list of transactions with their respective details and status.

Handwritten signature or mark





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 016-2019 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 29. Como puede observarse, entre las 10:38:39 y 12:17:55 horas del día 9 de diciembre de 2018, la tarjeta N° [redacted] registró 60 validaciones de ingreso continuos a la Estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima.
30. Asimismo, obra en el expediente el "Reporte de Transacciones por Tarjeta"12, correspondiente a la tarjeta N° [redacted], en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Reporte de Transacciones por Tarjeta
Fecha Operar: 01-12-2018 00:00
Fecha Finar: 23-01-2019 23:59
Número de Tarjeta Emisor: 8412225
Tipo de Transacción: Total
Estación: Bayóvar
Fecha: 23-01-2019 12:59:24
M²: Bayóvar 31
Programa: 1 de 2

Número de Tarjeta Emisor	Número de Tarjeta Emisor	Estado de la Tarjeta (Agrupada)	Plato Movedores	Perfil Adulto	Demora en la Línea 06:20:00	Costo de la Línea \$4,00	Último Estado Calificado 4,00		
09-12-2018 08:45:10	154	Uso	Movedora	Adulto	40,00	1,50	36,50	2601009	Bayóvar
09-12-2018 08:46:17	153	Uso	Movedora	Adulto	36,50	1,50	35,00	2601008	Bayóvar
09-12-2018 08:51:37	154	Uso	Movedora	Adulto	37,00	1,50	35,50	2601008	Bayóvar
09-12-2018 08:54:28	137	Uso	Movedora	Adulto	35,50	1,50	34,00	2601008	Bayóvar
09-12-2018 09:53:42	150	Uso	Movedora	Adulto	34,00	1,50	32,50	2601005	Bayóvar
09-12-2018 10:02:30	159	Uso	Movedora	Adulto	33,50	1,50	32,00	2601006	Bayóvar
09-12-2018 10:02:05	160	Uso	Movedora	Adulto	31,00	1,50	29,50	2601008	Bayóvar
09-12-2018 10:04:13	161	Uso	Movedora	Adulto	29,50	1,50	28,00	2601008	Bayóvar
09-12-2018 10:04:33	162	Uso	Movedora	Adulto	28,00	1,50	26,50	2601205	Bayóvar
09-12-2018 10:08:53	163	Uso	Movedora	Adulto	26,50	1,50	25,00	2601008	Bayóvar
09-12-2018 10:10:45	164	Uso	Movedora	Adulto	25,00	1,50	23,50	2601805	Bayóvar
09-12-2018 10:11:13	165	Uso	Movedora	Adulto	23,50	1,50	22,00	2601008	Bayóvar
09-12-2018 10:12:30	166	Uso	Movedora	Adulto	22,00	1,50	20,50	2601004	Bayóvar
09-12-2018 10:13:17	167	Uso	Movedora	Adulto	20,50	1,50	19,00	2601006	Bayóvar
09-12-2018 10:14:20	168	Uso	Movedora	Adulto	19,00	1,50	17,50	2601006	Bayóvar
09-12-2018 10:14:31	169	Uso	Movedora	Adulto	17,50	1,50	16,00	2601006	Bayóvar
09-12-2018 10:20:01	170	Uso	Movedora	Adulto	16,00	1,50	14,50	2601004	Bayóvar
09-12-2018 10:24:20	171	Uso	Movedora	Adulto	14,50	1,50	13,00	2601004	Bayóvar
09-12-2018 10:24:34	172	Uso	Movedora	Adulto	13,00	1,50	11,50	2601004	Bayóvar
09-12-2018 10:24:43	173	Uso	Movedora	Adulto	11,50	1,50	10,00	2601004	Bayóvar
09-12-2018 10:25:30	174	Uso	Movedora	Adulto	10,00	1,50	8,50	2601005	Bayóvar
09-12-2018 10:25:47	175	Uso	Movedora	Adulto	8,50	1,50	7,00	2601005	Bayóvar
09-12-2018 10:47:29	176	Uso	Movedora	Adulto	7,00	1,50	5,50	2601007	Bayóvar
09-12-2018 10:47:33	177	Uso	Movedora	Adulto	5,50	1,50	4,00	2601007	Bayóvar
09-12-2018 11:05:33	178	Carga	Movedora	Adulto	4,00	50,00	34,00	2603002	Bayóvar

- 31. Como se puede apreciar en este caso, entre las 09:45:10 y 10:47:29 horas del día 9 de diciembre de 2018, la tarjeta N° [redacted] registró 24 validaciones de ingreso continuos a la Estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima.
32. De la información registrada en los referidos documentos, se advierte que las tarjetas N° [redacted] y N° [redacted] del señor [redacted] fueron utilizadas para realizar 60 y 24 ingresos respectivamente, al servicio de transporte el día 9 de diciembre de 2018, en un lapso de menos de tres horas, 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 84 usuarios al servicio de transporte.
33. En tal sentido, corresponde desvirtuar el argumento del usuario de que utilizó la tarjeta únicamente para que se trasladaran sus familiares.

12 Folios 3 y 4.





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 016 2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

34. Teniendo en cuenta ello, el bloqueo de las tarjetas del señor [REDACTED] no resultó injustificado, al haberse verificado que ha sido utilizada para la reventa de pasajes; así como también que ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema correspondía el bloqueo definitivo de las dos tarjetas, como ocurrió en el presente caso.
35. Ahora bien, cabe señalar que en su reclamo, el señor [REDACTED] solicitó adicionalmente que GYM le devolviera el saldo cargado en sus tarjetas.
36. En relación a lo señalado, de la revisión de los "Reporte de Transacciones por Tarjeta" antes citados, se advierte que a pesar de que las tarjetas en cuestión fueron bloqueadas el 9 de diciembre de 2018, los últimos movimientos realizados en las mismas corresponden a recargas efectuadas por el usuario, por el monto de S/. 50,00 (cincuenta con 00/100 soles) cada una.
37. Sobre el particular, cabe tener presente que el artículo 3 del Reglamento de Usuarios señala lo siguiente:
- "Artículo 37.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao**
- Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda (...)"*
38. En efecto, corresponde a GYM cobrar una tarifa al usuario por el servicio de transporte que brinda a través de la Línea 1 del Metro de Lima.
39. Atendiendo a ello, no resulta razonable que habiendo procedido GYM con el bloqueo de las dos tarjetas del señor [REDACTED] y habiéndosele impedido el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, se continúe recibiendo recargas de saldo en las tarjetas respecto de las cuales el usuario no recibiría contraprestación alguna, esto es, el uso del servicio de transporte.
40. En consecuencia, corresponde revocar en parte la resolución recurrida, pues aun habiéndose bloqueado justificadamente las tarjetas N° 8.381.780 y N° 8.445.225, no correspondía que GYM permitiera que esta siga recibiendo recargas por parte del usuario, debiendo la Entidad Prestadora proceder a devolver al señor [REDACTED] los saldos de S/. 50,00 recargados por el usuario en las tarjetas bloqueadas, a efectos de lo cual deberá comunicarse con el señor [REDACTED] para realizar la devolución.

#### **Cuestión Final**

41. En el presente caso, y en otros anteriormente resueltos se ha evidenciado que en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se viene realizando la actividad de reventa de pasajes, por lo que corresponde remitir los actuados en el presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de que se evalúe la situación descrita, y actúe en el marco de sus competencias.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 016-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>13</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE,** la decisión contenida en la Carta R-CAT-029225-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A; y, en consecuencia, declarar fundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en el extremo referido a que corresponde que la Entidad Prestadora proceda con la devolución de los saldos de S/. 50,00 recargados por el usuario en cada una de las tarjetas bloqueadas.

**SEGUNDO.- REMITIR** copias de los actuados en el expediente N° 16-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus competencias de acuerdo con el considerando 41 de la presente Resolución.

**TERCERO.- REMITIR** copia del expediente N° 16-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario, a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente Resolución.

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

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

**SEXTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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**

<sup>13</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**  
"Artículo 6o.- 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".