





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

tarjeta con la que contaba en ese momento por la tarjeta deteriorada cuyo saldo pretendió transferir luego.

- iii.- Desde entonces vino utilizando dicha tarjeta para acceder al servicio brindado por GYM; no obstante, al haberse deteriorado se vio en la necesidad de transferir el saldo de la misma de S/ 4.00 a otra tarjeta.
  - iv.- La reventa de pasajes es una actividad que debería impedirse, en tanto genera inconvenientes como el que resulta materia de reclamo, por lo que solicita que GYM realice la transferencia de saldo requerida.
2. Mediante Carta R-SAC-039777-2020-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor ██████████ señalando lo siguiente:
- i.- No fue posible trasladar el saldo de la tarjeta deteriorada del usuario debido a que no se encontraba asociada a su Documento Nacional de Identidad (DNI).
  - ii.- Sin perjuicio de lo expuesto, el 15 de enero de 2020, personal de GYM se comunicó con el usuario por vía telefónica para solicitarle información relacionada al uso efectivo de su tarjeta deteriorada, como estaciones frecuentes, montos de recarga, entre otros, a fin de corroborar la titularidad de la misma. Atendiendo a las respuestas brindadas por el usuario, se le invitó a apersonarse a las oficinas de Línea 1 a fin de proceder con el traslado de saldo solicitado.
  - iii.- GYM cumple con difundir información referida a la asociación de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima al DNI de los usuarios a través de su página web, en la parte inferior de los voucher de recarga y/o compra emitidos por las máquinas de recarga electrónica (TVM) y en las boleterías; consignando el siguiente mensaje:  
  
*"Importe Incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe)"*
  - iv.- Dicha asociación permite llevar un mejor control de las tarjetas a fin de velar por su seguridad, así como también mantener el saldo de los usuarios seguro en caso de pérdida, robo o deterioro de su tarjeta; posibilitando trasladar el saldo hacia una nueva tarjeta.
  - v.- GYM cumple con informar la forma en que dicha asociación puede ser realizada por los usuarios, indicando expresamente que pueden realizar dicho trámite ingresando a la web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe) y completar el formulario ahí colgado, apersonándose a cualquiera de sus oficinas de Atención al Pasajero.



Calle Los Negocios 122, piso 2  
Sancristóbal - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- vi.- Con relación a la disconformidad del usuario sobre la presencia de terceras personas ajenas al servicio que realizarían reventa de pasajes, se debe tener en cuenta que la Línea 1 ha implementado los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato de Concesión a fin de evitar actos que constituyan un potencial riesgo para la integridad de los pasajeros. Asimismo, en las 26 estaciones se cuenta con personal de seguridad y presencia de efectivos policiales a fin de brindar seguridad durante la prestación del servicio. Por ello, no se puede imputar a GYM responsabilidad por acciones y/o conductas inadecuadas de terceras personas.
- vii.- Cabe añadir que el problema de la reventa de pasajes es competencia de las municipalidades distritales en las que se ubican las estaciones de GYM puesto que dichas entidades se encuentran encargadas de controlar, fiscalizar y sancionar ese tipo de actividades, conforme al marco de las competencias conferidas por la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972.
- viii.- Asimismo, para combatir este problema, GYM promueve las recargas de las tarjetas de manera anticipada, difundiendo a través de audios y letreros las prohibiciones y acciones sancionables, tales como realizar dicha reventa de pasajes.
- ix.- Finalmente, dentro del sistema de la Línea 1 se promueve que los pasajeros se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, siendo posible acceder a información a través de su página web en la cual se indica lo siguiente:

*"Por nuestra seguridad y respeto (...) No está permitido: realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes".*

*"En la Línea 1 sancionamos con el bloqueo definitivo de la tarjeta, cualquier comportamiento que ponga en riesgo la integridad de nuestros colaboradores o pasajeros y la seguridad de nuestras instalaciones. Las normas de uso del servicio están indicadas al ingreso de nuestras estaciones".*

3. Con fecha 15 de enero de 2020, el señor ██████████ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-039777-2020-SAC manifestando lo siguiente:
- i.- Se encuentra en desacuerdo con la negativa de GYM para transferir el saldo de su tarjeta deteriorada a una nueva tarjeta.
- ii.- Ha utilizado el servicio de transporte de la Línea 1 aproximadamente durante 5 años; habiendo accedido una vez contactando a una persona dedicada a la reventa de pasajes, ocasión en la que ocurrió el cambio de su tarjeta sin advertirlo.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

- iii.- La tarjeta que le fue entregada por el revendedor fue utilizada aproximadamente durante 2 años y cuenta con un saldo de S/ 4.00, cuyo monto solicita transferir a una nueva tarjeta.
- iv.- Reiteró su disconformidad con la reventa de pasajes en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
4. El 4 de febrero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. El 13 de noviembre de 2020, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 18 de noviembre de 2020, GYM presentó sus alegatos finales reiterando los argumentos puestos 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 R-SAC-039777-2020-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 versa sobre la negativa del personal de GYM a realizar la transferencia de saldo de la tarjeta deteriorada del usuario a otra tarjeta debido a la falta de asociación con su DNI, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución Nº 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."



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 601-8330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, 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 OSITRAN), 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. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
  - i. La carta R-SAC-039777-2020-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 15 de enero de 2020.
  - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de febrero de 2020.
  - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 15 de enero de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.

<sup>2</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>3</sup> 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.

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".

<sup>4</sup> 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".

<sup>5</sup> 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".



Calle Los Negocios 102, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 509-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

11. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
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 sustenten.

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

#### III.2.1 Sobre las obligaciones y prerrogativas de la Entidad Prestadora

13. 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 (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

<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".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 609-8330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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]

14. 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 de los Usuarios.-**

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*

(...)

*f. A la calidad y cobertura del Servicio*

*Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN*

(...)"

[El subrayado es nuestro]

**"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]

15. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 y el literal b) del artículo 9 de dicho reglamento 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:*

(...)

**l) Al libre uso de la ITUP**



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 503-0330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

*Es el derecho a la utilización adecuada del tramo vial, ferroviario, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de la ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de Usuarios Intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.*

(...)"

[El subrayado es nuestro]

**"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario**

(...)

**b) Conducta debida**

*Utilizar la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.*

*El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas".*

[El subrayado es nuestro]

16. Conforme se puede apreciar, 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.
17. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia 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 bajo determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, así como la normativa nacional correspondiente.



Calle Los Negocios 102, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 600-8330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

### III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo

18. En el presente caso, el señor [REDACTED] ha señalado que personal de boletería de la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima se negó a realizar la transferencia del saldo de su tarjeta deteriorada (N° [REDACTED]) a otra de sus tarjetas, debido a que dicha tarjeta deteriorada no se encontraría asociada a su Documento Nacional de Identidad (DNI). Agregó que no debería permitirse la reventa de pasajes en los exteriores de la Línea 1 en tanto genera inconvenientes como el que es materia de reclamo.
19. Por su parte GYM señaló que no fue posible trasladar el saldo de la tarjeta deteriorada del usuario debido a que no se encontraba asociada a su Documento Nacional de Identidad. Añadió que GYM promueve la recarga de tarjetas de manera anticipada, difundiendo a través de audios y letreros las prohibiciones y acciones que resultan sancionables, como es el caso de la reventa de pasajes.
20. Ahora bien, en cuanto a las normas y condiciones de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, verificando la página web de GYM<sup>7</sup>, se aprecia que la Entidad Prestadora ha informado a los usuarios del sistema de la Línea 1 el procedimiento para trasladar el saldo de una tarjeta deteriorada a otra, señalando expresamente que para ello el usuario previamente debe haber asociado la tarjeta cuyo saldo se pretende trasladar a su DNI, así como portar la tarjeta deteriorada a fin de entregarla al personal de Línea 1, conforme se aprecia a continuación:

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

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

Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta deteriorada, se deberá contar con una nueva tarjeta y acudir:

El proceso de traslado de saldo por tarjeta adulto deteriorada se procederá a brindar únicamente en la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 20:30 p.m. y sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no hay atención domingos ni feriados) siempre llevando y entregando la tarjeta física deteriorada al personal de dicha oficina".

[El subrayado y resaltado es nuestro]

<sup>7</sup> Ver preguntas frecuentes en página Web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-podriamos-recuperar-nuestro-saldo-en-caso-de-perdida-robo-o-deterioro-de-nuestra-tarjeta-de-linea1/>.



Calle Los Negocios 152, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 502-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

***¿Cómo podemos verificar el documento asociado a nuestra tarjeta?***

*Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos. Si al momento de la consulta la tarjeta no estuviese asociada a ningún documento válido podemos solicitar dicha asociación al instante. Recordemos que sólo los titulares de una tarjeta pueden solicitar el traspaso de la titularidad hacia otra persona, en nuestra Oficina de Atención al Pasajero identificándose con su documento de identidad.*

[El subrayado agregado es nuestro]

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

***¿Cómo asociamos nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta?***

*Para solicitar la asociación de nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta debemos ingresar a nuestra página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe) al menú ATENCIÓN AL CLIENTE opción Asociación de DNI y completar el formulario. Los beneficios de tener asociado nuestro documento de identidad a nuestra tarjeta son:*

- Saldo seguro, en caso de pérdidas, robo o deterioro de tu tarjeta podrás trasladar el saldo hacia una nueva tarjeta.
- Tarjeta segura, las tarjetas extraviadas y halladas dentro de nuestro sistema pueden ser recuperadas en la Oficina de Atención al Cliente.

[El subrayado agregado es nuestro]

23. Como se aprecia de la información publicitada a través de la página web de GYM, la cual puede ser consultada por cualquier persona, para el caso de tarjetas deterioradas el traslado de saldo a otra tarjeta requiere necesariamente su previa asociación al DNI del usuario, verificándose que dicho trámite de asociación debe ser realizado por el usuario.



Calle Los Negocios 152, piso 3  
San Bartolomé - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

24. En el presente caso, el señor ██████████ ha señalado que venía utilizando la tarjeta deteriorada, de la cual pretendía transferir el saldo, aproximadamente durante dos (2) años. Sin embargo, a lo largo del procedimiento el usuario no ha alegado que dicha tarjeta estuviera asociada a su DNI, verificándose de la revisión del expediente que tampoco existe medio probatorio alguno que acredite ello.
25. Adicionalmente, cabe resaltar que el usuario ha reconocido que obtuvo la referida tarjeta deteriorada de una persona dedicada a la reventa de pasajes en los exteriores de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, constatándose que no adquirió dicha tarjeta a través de los canales regulares dispuestos por la Entidad Prestadora, esto es, a través de las boleterías o máquinas de autoservicio ubicadas dentro de las estaciones pagando la correspondiente contraprestación.
26. Finalmente, respecto a la alegación del usuario referida a que no se debería permitir la reventa de pasajes en los exteriores de las estaciones de la Línea 1 en tanto que perjudica a los usuarios, como sería su caso al no poder trasladar el saldo de su tarjeta deteriorada; cabe señalar que GYM informa a los usuarios de sus servicios a través de su portal web<sup>8</sup> que la reventa de pasajes se encuentra prohibida, indicándose que el incumplimiento de dicha condición acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta y el retiro inmediato del sistema, tal como se aprecia a continuación:



<sup>8</sup> Visitar la "Guía de Clientes" disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 600-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1



27. Atendiendo a la información brindada por GYM a los usuarios de sus servicios, se desprende que estos conocen las reglas de uso del servicio y las consecuencias de incumplirlas, por lo que el eventual perjuicio que tal incumplimiento podría generar no puede ser atribuido a una presunta responsabilidad de la Entidad Prestadora.
28. Sin perjuicio de lo señalado, de la revisión de la Carta R-SAC-039777-2020-SAC, se aprecia que GYM indicó que, atendiendo a la verificación del efectivo uso de la tarjeta deteriorada por parte del señor ██████████ se accedió a realizar la transferencia del saldo solicitada por el usuario, a efecto de lo cual debía apersonarse a sus oficinas para dicho fin.
29. Teniendo en cuenta lo indicado por GYM en la referida Carta R-SAC-039777-2020-SAC, el señor ██████████ puede acudir a las oficinas de la Entidad Prestadora de acuerdo a las indicaciones brindadas en dicha comunicación, a fin de que GYM realice la transferencia del saldo de S/ 4.00 ofrecida a su otra tarjeta.
30. En consecuencia, al haberse verificado que la tarjeta deteriorada del usuario no se encontraba asociada a su Documento Nacional de Identidad, requisito necesario para atender dicho tipo de solicitudes, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-SAC-039777-2020-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>9</sup>;

<sup>9</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN



Calle Los Negocios 152, piso 2  
Suroccidente - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-5030  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 020-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-SAC-039777-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no haberse verificado la prestación de un servicio deficiente por parte de la Entidad Prestadora.

**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](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Zúñiga Schroder.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

**Vicepresidenta**

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

NT 2021014999

*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>*

**"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 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 505-0330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)