



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N°34-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N°

Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana María FIR
0529563 hard
Moliva: Firma Di
Fecha: 13/08/2021
17:28:47 -0500
OSITRAN

EXPEDIENTE : 034-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-046156-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de agosto de 2021

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 que declaro infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046156-2021-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 11 de enero de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo a través del Centro de Atención Telefónica de GYM, manifestando que realizó una recarga de cinco (5) soles; sin embargo, al momento de intentar ingresar por el torniquete de la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima, figuró un mensaje que indicaba que su tarjeta se encontraba bloqueada, por lo que solicitó el desbloqueo de la tarjeta, así como el respectivo saldo de la recarga realizada.
2. Mediante Carta R-CAT-046156-2021-SAC, notificada el 14 de enero de 2021, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED], declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:



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°34-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra ubicado un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los clientes al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.
 - ii. Habiendo realizado la investigación correspondiente sobre los hechos expuestos en el reclamo, se constató a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° [REDACTED] que el usuario había venido haciendo uso excesivo de la misma en la estación Bayóvar, al haberse registrado sesenta y dos (62) pases de ingreso el día 26 de enero de 2020, por lo que se procedió con el bloqueo de la respectiva tarjeta.
 - iii. No obstante, se informó al señor [REDACTED] que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando su tarjeta bloqueada (la cual quedará en custodia de GYM), una tarjeta operativa, su DNI vigente y la Carta R-CAT-046156-2021-SAC; a fin de proceder con el traslado del saldo a la nueva tarjeta.
 - iv. Advirtió al usuario que, si en futuras oportunidades llegaban a detectar que viene utilizando indebidamente su tarjeta, no se procedería con la transferencia de saldo.
3. El 14 de enero de 2021, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046156-2021-SAC, señalando lo siguiente:
- i. No se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo, por lo que solicita se brinden las pruebas necesarias, así como la verificación de las cámaras de seguridad, debido a que nunca realizó sesenta y dos (62) pases de ingreso señalados por GYM.
 - ii. El bloqueo de su tarjeta se realizó por una supuesta acción de aproximadamente un año atrás y por un acto que no realizó, lo que resulta ilógico.
4. El 4 de febrero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. 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-CAT-046156-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED].



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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 cuestionamiento del señor [REDACTED] al bloqueo de su tarjeta efectuado por GYM por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo por calidad en el servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ 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 normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y el artículo 59 del el Reglamento de Reclamos del 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.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-046156-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 14 de enero de 2021.
 - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de febrero de 2021.

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**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ **Reglamento de Reclamos 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".

- iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 14 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁴.
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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

11. 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.

(...)

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

⁴ 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".

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 Nº 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]

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 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.2.3 Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario

16. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° [REDACTED], solicitando el desbloqueo de su tarjeta y la devolución del monto de cinco (5) soles recargado.
17. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario había incurrido en la actividad de reventa de pasajes, conducta que resulta sancionable con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que, de manera excepcional, el señor [REDACTED] podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la estación Cabitos, a fin de proceder con el traslado de saldo de la tarjeta N° [REDACTED] a una nueva tarjeta.
18. 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.
19. 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 configura una conducta prohibida, conforme se aprecia a continuación:



20. Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"⁵, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web

⁵ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2021/04/Guia-del-pasajero-29_04_2021-comprimido.pdf



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N°34-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N°1

de GYM. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

21. Asimismo, de acuerdo al Instructivo UNF-SAM-REC-INS-008 sobre el Bloqueo de Tarjetas de Línea 1 aprobado por GYM, en caso de detecte una infracción a las normas de uso como lo son la reventa o movimientos atípicos por parte del usuario, se procederá a bloquear la tarjeta.
22. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° [REDACTED] materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-01-2020 00:00 Número de Serie Externo: 8096190 Título: Todos Generado: 15-01-2021 14:45:01
Fecha Hasta: 15-01-2021 23:59 Tipo de Transacción: Todas Perfil: Todos N° Registros: 261

Página 3 de 11

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
8096190	2433325113	Bloqueada	Manejero	Adulto	0	5,00	0,00
26-01-2020 14:03:01	79	Carga	Manejero	Adulto	1,00	6,00	7,50 1901001 Caja De Agua
26-01-2020 14:03:12	80	Uso	Manejero	Adulto	7,50	1,50	6,00 1901004 Caja De Agua
26-01-2020 14:27:39	81	Uso	Manejero	Adulto	6,00	1,50	4,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:27:13	82	Uso	Manejero	Adulto	4,50	1,50	3,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:27:17	83	Uso	Manejero	Adulto	3,00	1,50	1,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:27:22	84	Uso	Manejero	Adulto	1,50	1,50	0,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:48:41	85	Carga	Manejero	Adulto	0,00	10,00	10,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:47:26	86	Uso	Manejero	Adulto	10,00	1,50	8,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:41:40	87	Uso	Manejero	Adulto	8,50	1,50	7,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:41:44	88	Uso	Manejero	Adulto	7,00	1,50	5,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:41:48	89	Uso	Manejero	Adulto	5,50	1,50	4,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:41:52	90	Uso	Manejero	Adulto	4,00	1,50	2,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:41:56	91	Uso	Manejero	Adulto	2,50	1,50	1,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:53:46	92	Carga	Manejero	Adulto	1,00	10,00	10,00 2601001 Bayóvar
26-01-2020 14:51:38	93	Uso	Manejero	Adulto	10,00	1,50	7,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:51:41	94	Uso	Manejero	Adulto	7,50	1,50	6,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:51:45	95	Uso	Manejero	Adulto	6,00	1,50	4,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:51:49	96	Uso	Manejero	Adulto	4,50	1,50	3,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:51:54	97	Uso	Manejero	Adulto	3,00	1,50	1,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:52:03	98	Uso	Manejero	Adulto	1,50	1,50	0,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:52:07	99	Uso	Manejero	Adulto	0,00	1,50	0,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:52:11	100	Uso	Manejero	Adulto	0,00	1,50	0,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:52:25	101	Uso	Manejero	Adulto	7,00	1,50	5,50 2601007 Bayóvar
26-01-2020 14:52:32	102	Uso	Manejero	Adulto	5,50	1,50	4,00 2601007 Bayóvar
26-01-2020 14:52:41	103	Uso	Manejero	Adulto	4,00	1,50	2,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 14:52:45	104	Uso	Manejero	Adulto	2,50	1,50	1,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:03:10	105	Carga	Manejero	Adulto	1,00	10,00	10,00 2601002 Bayóvar
26-01-2020 15:03:30	106	Carga	Manejero	Adulto	10,00	10,00	10,00 2601002 Bayóvar
26-01-2020 15:04:12	107	Uso	Manejero	Adulto	10,00	1,50	8,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:04:16	108	Uso	Manejero	Adulto	8,50	1,50	7,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:04:19	109	Uso	Manejero	Adulto	7,00	1,50	5,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:04:23	110	Uso	Manejero	Adulto	5,50	1,50	4,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:04:30	111	Uso	Manejero	Adulto	4,00	1,50	2,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:04:36	112	Uso	Manejero	Adulto	2,50	1,50	1,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:04:46	113	Uso	Manejero	Adulto	1,00	1,50	0,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:05:10	114	Uso	Manejero	Adulto	0,00	1,50	0,00 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:06:13	115	Uso	Manejero	Adulto	10,00	1,50	8,50 2601008 Bayóvar
26-01-2020 15:06:58	116	Uso	Manejero	Adulto	8,50	1,50	7,00 2601008 Bayóvar



Calle Los Negocios 762, 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°34-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

26-01-2020 15:06:05	127	Uso	Manedero	Adulto	13,00	1,50	13,50	2601005	Bayóvar
26-01-2020 15:06:11	128	Uso	Manedero	Adulto	13,00	1,50	13,50	2601006	Bayóvar
26-01-2020 15:06:15	129	Uso	Manedero	Adulto	13,00	1,50	13,50	2601007	Bayóvar
26-01-2020 15:06:24	130	Uso	Manedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	2601008	Bayóvar
26-01-2020 15:06:29	131	Uso	Manedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	2601009	Bayóvar
26-01-2020 15:06:36	132	Uso	Manedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	2601010	Bayóvar
26-01-2020 15:06:50	133	Uso	Manedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	2601011	Bayóvar
26-01-2020 15:07:05	134	Uso	Manedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	2601012	Bayóvar
26-01-2020 15:07:18	135	Uso	Manedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	2601013	Bayóvar
26-01-2020 15:07:21	136	Uso	Manedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	2601014	Bayóvar
26-01-2020 15:18:36	137	Clampa	Manedero	Adulto	0,00	20,00	20,00	2601015	Bayóvar
26-01-2020 15:19:29	138	Uso	Manedero	Adulto	20,00	1,50	21,50	2601016	Bayóvar
26-01-2020 15:19:48	139	Uso	Manedero	Adulto	21,50	1,50	23,00	2601017	Bayóvar
26-01-2020 15:19:52	140	Uso	Manedero	Adulto	23,00	1,50	24,50	2601018	Bayóvar
26-01-2020 15:20:01	141	Uso	Manedero	Adulto	24,50	1,50	26,00	2601019	Bayóvar
26-01-2020 15:20:06	142	Uso	Manedero	Adulto	26,00	1,50	27,50	2601020	Bayóvar
26-01-2020 15:20:10	143	Uso	Manedero	Adulto	27,50	1,50	29,00	2601021	Bayóvar
26-01-2020 15:20:15	144	Uso	Manedero	Adulto	29,00	1,50	30,50	2601022	Bayóvar
26-01-2020 15:20:27	145	Uso	Manedero	Adulto	30,50	1,50	32,00	2601023	Bayóvar
26-01-2020 15:20:43	146	Uso	Manedero	Adulto	32,00	1,50	33,50	2601024	Bayóvar
26-01-2020 15:20:52	147	Uso	Manedero	Adulto	33,50	1,50	35,00	2601025	Bayóvar
26-01-2020 15:21:05	148	Uso	Manedero	Adulto	35,00	1,50	36,50	2601026	Bayóvar
26-01-2020 15:21:02	149	Uso	Manedero	Adulto	36,50	1,50	38,00	2601027	Bayóvar
26-01-2020 15:21:10	150	Uso	Manedero	Adulto	38,00	1,50	39,50	2601028	Bayóvar
26-01-2020 15:21:11	151	Uso	Manedero	Adulto	39,50	1,50	41,00	2601029	Bayóvar
26-01-2020 15:21:16	152	Uso	Manedero	Adulto	41,00	1,50	42,50	2601030	Bayóvar
26-01-2020 15:21:19	153	Uso	Manedero	Adulto	42,50	1,50	44,00	2601031	Bayóvar
26-01-2020 15:21:31	154	Uso	Manedero	Adulto	44,00	1,50	45,50	2601032	Bayóvar
26-01-2020 15:21:58	155	Uso	Manedero	Adulto	45,50	1,50	47,00	2601033	Bayóvar
26-01-2020 15:22:08	156	Uso	Manedero	Adulto	47,00	1,50	48,50	2601034	Bayóvar
26-01-2020 15:22:11	157	Uso	Manedero	Adulto	48,50	1,50	50,00	2601035	Bayóvar
26-01-2020 15:22:21	158	Uso	Manedero	Adulto	50,00	1,50	51,50	2601036	Bayóvar
31-01-2020 18:44:16	159	Uso	Manedero	Adulto	51,50	1,50	53,00	2601037	Bayóvar

23. Como puede observarse, entre las 14:03:21 y 15:22:11 horas del día 26 de enero de 2020, la tarjeta N° [REDACTED] registró sesenta y dos (62) validaciones de ingreso continuos en la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima.
24. De la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° 8.096.190 del señor [REDACTED] fue utilizada para realizar sesenta y dos (62) ingresos al servicio de transporte en un lapso de 1 hora y 19 minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que más bien correspondería al ingreso de 62 usuarios al servicio de transporte.
25. Ahora bien, el apelante ha manifestado que, si bien no ha utilizado irregularmente su tarjeta, resultaría ilógico que se realice el bloqueo de la tarjeta después de un año de ocurridos los hechos.
26. Sobre el particular, cabe precisar que el bloqueo de la tarjeta se produce por una infracción a las normas de uso, lo cual es una conducta sancionable por parte de GYM, la cual ha sido verificada a través del reporte de transacciones de la tarjeta. En ese sentido, habiéndose verificado el uso irregular por parte del usuario, procedía el bloqueo de la tarjeta, aun cuando su uso irregular se hubiera producido un año atrás.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surguillo - 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°34-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

27. En lo que respecta a la solicitud de visualización de las cámaras de seguridad de la Entidad Prestadora por parte del señor [REDACTED], cabe señalar que, habiéndose verificado el detalle de transacciones por tarjeta, donde se constata el uso irregular de la misma, carece de objeto la visualización de los videos de las referidas cámaras.
28. De lo antes expuesto se concluye que el bloqueo de la tarjeta del señor [REDACTED] resultó justificado, al haberse verificado que había 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 la tarjeta, como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.
29. Sin perjuicio de lo señalado, de la lectura de la Carta R-CAT-046156-2021-SAC se aprecia que GYM indicó que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta, por lo que corresponde que la Entidad Prestadora cumpla con la referida devolución.
30. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-046156-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁶;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-046156-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

⁶ **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) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N°34-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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

NT 2021072363

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>



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