



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 048-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 048-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de agosto de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, 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.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por
 (en adelante, el señor
 o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 12 de febrero de 2019, el señor
 presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando lo siguiente:
 - i. Luego de realizar una recarga a su tarjeta por el monto ascendente a S/. 50,00, intentó validar su ingreso a través de uno de los torniquetes de la Estación Bayóvar, no siéndole posible ingresar debido a que su tarjeta se encontraba bloqueada.
 - ii. En ese sentido, se comunicó al número telefónico gratuito de la Entidad Prestadora, no obteniendo solución inmediata al problema ocurrido.
 - iii. No tenía conocimiento de que permitir el ingreso a otras personas con su tarjeta acarrearía el bloqueo de la misma, por lo que requirió se difunda que el uso de las tarjetas es personal e intransferible.



- iv. Solicitó el desbloqueo de su tarjeta y la devolución del saldo cargado.
2. Posteriormente, el 13 de febrero de 2019, el usuario interpuso un segundo reclamo ante GYM a través de la vía telefónica, reiterando los argumentos señalados en su reclamo del 12 de febrero de 2019.
3. Mediante Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC, notificada el 21 de febrero de 2019, GYM dio respuesta a los reclamos presentados por el señor [REDACTED] declarándolos infundados por los siguientes argumentos:
- i. En los ingresos de 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 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 la tarjeta N° [REDACTED], constatando que la referida tarjeta no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor [REDACTED], ocurriendo que el usuario ha venido haciendo un uso irregular de la misma en la estación Bayóvar, por lo que se procedió con su bloqueo en el momento en el que el usuario validó su ingreso en el torniquete.
 - iii. No obstante, el señor [REDACTED] puede apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando una tarjeta, su DNI vigente y la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC, a fin de proceder con el traslado de su saldo a dicha tarjeta.
 - iv. Advirtió al usuario que si en futuras oportunidades se llegara a detectar que utiliza indebidamente su tarjeta, no se procederá con la transferencia de saldo.
 - v. Con relación a la falta de solución inmediata durante la llamada realizada por el señor [REDACTED] a su *Call Center*, indicó que la trabajadora que lo atendió en dicha oportunidad le informó que no se encontraba dentro de sus funciones realizar la devolución de saldo solicitada, precisándole que para ello debía de interponer el reclamo correspondiente.
4. El 9 de marzo de 2018, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC, señalando lo siguiente:
- i. No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada en la que se menciona que se dedica a la venta de pasajes y se dispone el bloqueo de su tarjeta.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 048-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii. Preciso que el día que realizó el supuesto uso irregular de su tarjeta, hizo pasar a su familia por el torniquete para el ingreso a la estación, no dedicándose a la reventa de pasajes.
5. El 20 de marzo 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-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC, precisando que la tarjeta del usuario fue bloqueada debido a que el 11 de febrero de 2019, éste realizó la reventa de pasajes hasta en 23 oportunidades en un lapso de 2 minutos.
6. El 9 de agosto de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
7. 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:

8. 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-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-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

9. La materia del presente procedimiento está referida al bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor [REDACTED] 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 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

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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 048-2019-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10. 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 Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴ (en adelante, 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 21 de febrero de 2019.
 - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de marzo de 2019.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 9 de marzo de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. 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 General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG).

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 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".

⁴ 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".

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 048-2019-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

13. 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

14. 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 regulador⁶.
15. 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 ley⁷.
16. 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 social⁸; se advierte que en el presente el señor PAUCAR se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁶ 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".

⁷ 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".

⁸ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios



17. 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.
18. 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 (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

19. 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

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".



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]

20. 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]

21. 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.
22. 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

23. En el presente caso, el señor **DAUGAR** cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° **██████████**, alegando que la habría utilizado indebidamente, pese a que únicamente facilitó a sus familiares transportarse en la Línea 1 del Metro de Lima. Preciso que no tenía conocimiento de que permitir el ingreso de otras personas con la tarjeta estaba prohibido, por lo que solicitó se desbloquee la tarjeta y se le devuelva el saldo recargado.
24. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario habría utilizado irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Bayóvar, conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta.
25. Asimismo, indicó que de manera excepcional el señor **██████████** podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la estación Cabbitos, a fin de proceder con el traslado de saldo de la tarjeta N° **██████████** a una nueva tarjeta.
26. 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.
27. 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 para los usuarios, indicándose que el



incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:



28. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"⁹, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.

⁹ Documento 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 048-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

29. En ese sentido, contrariamente a lo señalado por el señor [REDACTED], la Entidad Prestadora sí ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.
30. 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.
31. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"¹⁰, 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:

Metrolina

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-02-2019 00:00

Número de Tarjeta Externa: 806644

Tipo de Transacción: Todos

Generado: 12-02-2019 14:29:03

Fecha Hasta: 12-02-2019 23:59

Tipo de Transacción: Todos

Tipo de Transacción: Todos

Nº Registro: 73

Página: 1 de 3

Número de Tarjeta Externa	Número de Tarjeta Interna	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
		Bloqueada	Monedero	Adulto	0	20.00	0.00
Fecha	Hora	Estación	Estado	Perfil	Saldo	Saldo	Saldo
11-02-2019	14:09:13	344	Uso	Monedero	Adulto	34.00	1.50
11-02-2019	14:09:22	345	Uso	Monedero	Adulto	33.00	1.50
11-02-2019	14:09:26	346	Uso	Monedero	Adulto	31.50	1.50
11-02-2019	14:09:29	347	Uso	Monedero	Adulto	30.00	1.50
11-02-2019	14:09:32	348	Uso	Monedero	Adulto	28.50	1.50
11-02-2019	14:09:35	349	Uso	Monedero	Adulto	27.00	1.50
11-02-2019	14:09:38	350	Uso	Monedero	Adulto	25.50	1.50
11-02-2019	14:09:42	351	Uso	Monedero	Adulto	24.00	1.50
11-02-2019	14:09:46	352	Uso	Monedero	Adulto	22.50	1.50
11-02-2019	14:09:52	353	Uso	Monedero	Adulto	21.00	1.50
11-02-2019	14:09:53	354	Uso	Monedero	Adulto	19.50	1.50
11-02-2019	14:10:00	355	Uso	Monedero	Adulto	18.00	1.50
11-02-2019	14:10:11	356	Uso	Monedero	Adulto	16.50	1.50
11-02-2019	14:10:37	357	Uso	Monedero	Adulto	15.00	1.50
11-02-2019	14:10:40	358	Uso	Monedero	Adulto	13.50	1.50
11-02-2019	14:10:50	359	Uso	Monedero	Adulto	12.00	1.50
11-02-2019	14:10:53	360	Uso	Monedero	Adulto	10.50	1.50
11-02-2019	14:10:57	361	Uso	Monedero	Adulto	9.00	1.50
11-02-2019	14:11:01	362	Uso	Monedero	Adulto	7.50	1.50
11-02-2019	14:11:10	363	Uso	Monedero	Adulto	6.00	1.50
11-02-2019	14:11:13	364	Uso	Monedero	Adulto	4.50	1.50
11-02-2019	14:11:16	365	Uso	Monedero	Adulto	3.00	1.50
11-02-2019	14:11:22	366	Uso	Monedero	Adulto	1.50	1.50
12-02-2019	10:34:21	367	Carga	Monedero	Adulto	0.00	10.00

32. Como puede observarse, entre las 14:09:13 y 14:11:22 horas del día 11 de febrero de 2019, la tarjeta N° [REDACTED] registró 23 validaciones de ingreso continuos a la Estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima.
33. De la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° [REDACTED] del señor [REDACTED] fue utilizada para realizar 23 ingresos al servicio de transporte a lo largo de un periodo aproximado de 2 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 23 usuarios al servicio de transporte.

¹⁰ Folios 3 y 4.



34. Teniendo en cuenta ello, el bloqueo de la tarjeta 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 la tarjeta, como ocurrió en el presente caso.
35. Por otro lado, cabe señalar que en su reclamo el usuario solicitó que GYM le devolviera el saldo cargado en su tarjeta.
36. De lo actuado en el expediente, se ha verificado que la tarjeta del señor [REDACTED] fue bloqueada por GYM el 11 de febrero de 2019; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que éste realizó una recarga de S/ 50.00 (cincuenta con 00/100 soles) a dicha tarjeta el 12 de febrero de 2019, esto es, un día después de que la tarjeta fuera bloqueada.
37. Al respecto, habiendo GYM procedido con el bloqueo de la tarjeta del señor [REDACTED] y habiéndosele impedido el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde la devolución del monto cargado en dicha tarjeta, debido a que el usuario no tendrá la posibilidad de recibir contraprestación alguna por dicha recarga, esto es, usar del servicio de transporte.
38. Sobre el particular, de la lectura de la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-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.
39. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC.

Cuestión Final

40. 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.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

¹¹ 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;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 048-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor **JUAN DAVID PAUCAR ORREGO**, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

SEGUNDO.- REMITIR copias de los actuados en el expediente N° 48-2019-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 40 de la presente Resolución.

TERCERO.- REMITIR copia del expediente N° 48-2019-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 **JUAN DAVID PAUCAR ORREGO** y a GYM FERROVIAS S.A.

SEXTO.- 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**

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".