



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 50-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 50-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 50-2019-TSC-OSITRAN  
APELANTE : **[REDACTED]**  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta R-WEB-030671-2019-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 27 de diciembre de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde amparar el reclamo presentado si se acredita la desaparición de saldos de la tarjeta del usuario, debiendo la Entidad Prestadora cumplir con reembolsarle los saldos respectivos.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por la señora **[REDACTED]** (en adelante, la señora **[REDACTED]** o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-030671-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora);

Y,

**CONSIDERANDO:**

**I.- ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 19 de febrero de 2019, la señora **[REDACTED]** presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
  - i.- Debido a que el centro universitario en el que estudiaba no le entregó el carnet universitario correspondiente al periodo 2018-2019, no renovó su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1, la cual estaría vigente hasta el 15 de octubre de 2018, razón por la que a partir de dicha fecha se le empezó a debitar del saldo de su tarjeta el monto de un pasaje adulto por cada uso, lo que resultaba correcto en la medida que no había renovado su tarjeta de medio pasaje.
  - ii.- Sin embargo, al realizar recargas en su tarjeta de medio pasaje, si bien se cargaba en el saldo de la misma el monto recién abonado como correspondía, el saldo



- existente antes de realizar dicha operación desaparecía figurando como nuevo saldo el monto recién abonado y no la suma de este con el saldo anterior.
- iii.- Dicha sustracción de saldos de su tarjeta de la Línea 1 se produjo desde el 15 de octubre de 2018, fecha en la cual dejó de estar vigente su derecho a medio pasaje, hasta aproximadamente la primera semana de febrero de 2019, fecha en la cual renovó la vigencia de su derecho al medio pasaje al contar nuevamente con el carnet universitario.
- iv.- Ante la consulta realizada, el personal de GYM le indicó que la desaparición del saldo de su tarjeta era provocado por el sistema de la Línea 1 debido a que no había renovado a tiempo su tarjeta de medio pasaje. Sin embargo, al realizar el trámite para la obtención de su tarjeta de medio pasaje no se le informó dicha eventualidad, esto es, que en caso de no renovar dicha tarjeta oportunamente, el sistema de la Línea 1 iba a sustraer el saldo contenido en la misma al momento de realizar recargas; correspondiendo que se realice el cálculo del monto total indebidamente sustraído de su tarjeta y le sea reembolsado.
2. Mediante Carta R-WEB-030671-2019-SAC notificada el 4 de marzo de 2019, GYM declaró fundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- El inconveniente referido por la usuaria en su reclamo se produjo como consecuencia de no haber renovado oportunamente su tarjeta de medio pasaje.
- 
- ii.- A fin de evitar inconvenientes en relación al saldo de su tarjeta de medio pasaje, cada vez que realice una recarga se le recomienda lo siguiente:
- "(...)
- *Actualizar su tarjeta de medio con su carnet universitario y DNI vigente.*
  - *Informar que ya no contará con carnet medio pasaje para que se proceda con el cambio de contrato a perfil ADULTO.*
  - *Utilizar nuestro servicio con una tarjeta adulto.*
- (...)"
- iii.- GYM cumple con difundir información acerca de los requisitos para la renovación de la tarjeta de medio pasaje a través de su página web, del acrílico informativo ubicado al ingreso de las 26 estaciones que conforman la Línea 1, el aplicativo móvil y a través de difusión sonora.



- iv.- En atención a la solicitud de la usuaria se evaluó el estado y los movimientos de su tarjeta de medio pasaje, verificándose que corresponde realizar la devolución de S/ 8.25 por el saldo debitado de aquella los días 23 de diciembre de 2018 y 15, 17, 20, 24 y 31 de enero de 2019.
3. El 25 de marzo de 2019, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-030671-2019-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- No es verdad que se le haya informado que en caso de no renovar oportunamente su tarjeta de medio pasaje la Línea 1 sustraería el saldo de su tarjeta al momento de realizar recargas.
  - ii.- GYM no ha brindado detalle de los montos indebidamente sustraídos de su tarjeta, no existiendo certeza de que el monto adeudado ascienda a S/ 8.25 como ha indicado la Entidad Prestadora, no habiéndose incluido tampoco los intereses legales devengados.
  - iii.- GYM debe informar a los usuarios que en caso de no renovar sus tarjetas de medio pasaje, perderán el saldo acumulado al realizar operaciones de recarga.
4. El 4 de abril de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- Corresponde a cada usuario de la Línea 1 renovar su tarjeta. La consecuencia de no renovar la tarjeta de medio pasaje es el cobro de la tarifa de pasaje adulto, pero no la retención del saldo ni la sustracción indebida del mismo a favor de GYM.
  - ii.- De acuerdo a las obligaciones de operación y mantenimiento, GYM tiene la obligación de recaudar el dinero cobrado por cuenta del Concedente, por lo que dicho dinero no se considera como ingreso del Concesionario.
  - iii.- GYM no se apropia de los saldos de las tarjetas de medio pasaje no renovadas.
  - iv.- En todas las estaciones de la Línea 1, así como a través de su página web informa que la consecuencia de no renovar la tarjeta de medio pasaje es únicamente el cobro de la tarifa adulto, más no la retención del saldo anterior.
  - v.- En el presente caso, luego de la revisión de los Reportes de Transacciones, se verificó que existieron saldos que no fueron reconocidos a la usuaria, por lo que el reclamo fue declarado fundado.
  - vi.- En ese sentido, al verificarse del referido Reporte de Transacciones que los días 23 de diciembre de 2018 y 6, 15, 17, 21, 24 y 31 de enero de 2019 no se reconoció a la



usuaria los saldos respectivos, correspondió disponer la devolución de S/ 8.50, monto que no incluye los intereses solicitados por no corresponder su pago.

5. El 28 de octubre de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contarse con la participación de las partes, quedando la causa al voto.
6. Mediante Oficio N° 0404-2019-STO-OSITRAN, de fecha 25 de octubre de 2019, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a GYM que cumpliera con presentar el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la Tarjeta N° 7517966, de titularidad de la señora ALARCÓN.
7. Mediante escrito de fecha 31 de octubre de 2019, GYM presentó la información adjuntando la documentación solicitada por la Secretaría Técnica del Tribunal.

## 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-WEB-030671-2019-SAC emitida por GYM.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora ALARCÓN.

## 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 a la alegada desaparición de saldos de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima de titularidad de la señora [REDACTED], situación prevista como un supuesto de reclamo de calidad del 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 de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de

#### <sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de GYM

"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>2</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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



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.

10. 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta R-WEB-030671-2019-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 4 de marzo de 2019.
  - ii. El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 25 de marzo de 2019.
  - iii. La señora [REDACTED] apeló con fecha 25 de marzo de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se

### 3 Reglamento de Atención de Reclamos de 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".*

### 4 Reglamento de Reclamos de GYM

#### **"VII. 11 Recurso de Apelación**

*Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas 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".*

### 5 Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN

#### **"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

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



cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.

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. Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, 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>.
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 ley<sup>8</sup>.
16. La señora ~~ALARCÓN~~ se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</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".*

#### <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



17. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión, la legislación de protección al consumidor.

### III.2.2 Sobre la presunta indebida sustracción del saldo de la tarjeta de la reclamante

18. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que al realizar recargas en su tarjeta de medio pasaje, si bien se cargaba en el saldo de la misma el monto recién abonado tal y como correspondía, ocurría que el saldo existente antes de realizar dicha operación desaparecía figurando como nuevo saldo únicamente el monto recién abonado y no la suma de este con el saldo anterior.
19. La señora [REDACTED] añadió que dicha sustracción de saldos de su tarjeta de la Línea 1 se produjo desde el 15 de octubre de 2018, fecha en la cual dejó de estar vigente su derecho a medio pasaje, hasta aproximadamente la primera semana de febrero de 2019, fecha en la cual renovó la vigencia de su derecho al medio pasaje al contar nuevamente con el carnet universitario.
20. Por su parte, GYM señaló que el inconveniente referido por la usuaria en su reclamo se produjo como consecuencia de no haber renovado oportunamente su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1, agregando que cumple con difundir información sobre los requisitos para la renovación de las tarjetas de medio pasaje. Sin embargo, verificaron que correspondía devolver a la señora [REDACTED] la suma de S/ 8.25 por el saldo erróneamente debitado de su tarjeta.
- 
21. Al respecto, cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión, GYM tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa<sup>30</sup>. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad

#### "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".

#### <sup>30</sup> Contrato de Concesión

#### "SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN 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 (...)"



especificados en el referido contrato<sup>11</sup>, correspondiendo verificar si en el presente caso el servicio brindado a la señora [REDACTED] se encontraba dentro de dichos estándares.

22. Ahora bien, el artículo 37 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, Reglamento de Usuarios), establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 37.- Pago de la tarifa por el 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, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

23. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre GYM y el Estado Peruano establece lo siguiente:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

**11 Reglamento de Usuarios del OSITRAN**

**"Artículo 7.- 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)"

**"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras**

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- 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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN".



24. Como se puede apreciar, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.
25. Adicionalmente, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, así como el literal a) del artículo 11 del mismo texto normativo, establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, constituyendo ello una obligación de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

**REGLAMENTO DE USUARIOS****"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario**

*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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN".

**"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras**

*Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:*

- 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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN (...)"

[El subrayado es nuestro]

26. En cuanto a las normas o condiciones de uso de las instalaciones de las estaciones y las líneas del Metro de Lima con una tarjeta de medio pasaje, el usuario (estudiante universitario o de instituto) debe adquirir una de dichas tarjetas y solicitar la activación de la misma en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima dentro de los horarios establecidos para ello, conforme se aprecia a continuación:

**¿Cómo podemos obtener la tarjeta medio de LÍNEA 1?**

En la LÍNEA 1 todos los escolares y estudiantes, que cuenten con carnet de medio pasaje (universidades e Institutos), viajan a mitad de precio. Para acceder a este beneficio, es condición comprar y activar la tarjeta medio. Podemos conocer los requisitos para activar la tarjeta medio y otros trámites relacionados con estas tarjetas AQUÍ.

La tarjeta medio puede activarse sólo en las estaciones Pumacahuá, Jorge Chávez, San Borja Sur (todo destino Villa el Salvador) y Los Postos en el horario de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 21:00 p.m. y Sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no hay atención domingos ni feriados)

**Importante**

- La tarifa medio para escolares sólo aplica de lunes a viernes durante la vigencia del año escolar. Los sábados, domingos y feriados aplica la tarifa adulto.
- La tarifa medio para estudiantes de universidades e institutos sólo aplica de lunes a sábado. Los domingos y feriados aplica la tarifa adulto.



- 27. Asimismo, se observa que GYM ha dispuesto que para renovar la vigencia de la tarjeta de medio pasaje, el usuario debe presentar el carné de medio pasaje (carné universitario) vigente; y, (ii) el DNI vigente.
- 28. Cabe señalar que dicha información se encuentra consignada en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"<sup>22</sup>, al cual los usuarios tienen acceso dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y a través de su página web.
- 29. Ahora bien, en el expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la Línea 1 del Metro de Lima<sup>23</sup>, que contiene el reporte de las transacciones realizadas por la señora [REDACTED] con su tarjeta de medio pasaje durante el periodo comprendido entre el 15 de octubre de 2018 y el 26 de marzo de 2019, periodo en el cual se habrían producido las alegadas desapariciones de saldo.
- 30. De la revisión de dicho documento se aprecia que al realizar la señora [REDACTED] recargas en la referida tarjeta, si bien se cargaba en el saldo de la misma el monto recién abonado tal como correspondía, el saldo existente antes de realizar dicha operación desaparecía figurando únicamente como nuevo saldo el monto recién abonado y no la suma de este con el saldo anterior existente.
- 31. En efecto, se constata que esta situación se presentó en cada una de las operaciones de recarga de la tarjeta de medio pasaje realizadas por la usuaria los días 23 de diciembre de 2018; 6, 15, 17, 20, 24 y 31 de enero de 2019, en las cuales el saldo anterior contenido en la tarjeta al momento de realizar cada una de dichas recargas desapareció; como se detalla a continuación:

FECHA	SALDO ANTERIOR (S/)	MONTO RECARGADO (S/)	SALDO TOTAL (S/)
23-12-2018	0.75	20.00	20.00
6-01-2019	0.50	20.00	20.00
15-01-2019	0.50	10.00	10.00
17-01-2019	1.00	10.00	10.00
20-01-2019	4.00	10.00	10.00
24-01-2019	1.00	10.00	10.00
31-01-2019	1.00	6.00	6.00

<sup>22</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/>

<sup>23</sup> Ver fojas 4, 5, 6, 19 y 20 del expediente.



32. Conforme se puede apreciar, el 23 de diciembre de 2018, la señora [REDACTED] tenía en su tarjeta un saldo de S/ 0.75 al momento de hacer una recarga de S/ 20.00, por lo que el saldo de su tarjeta debía totalizar S/ 20.75, esto es, la suma del saldo anterior a la recarga y del monto recién recargado; no obstante lo cual el saldo total fue de solo S/ 20.00, verificándose la desaparición del saldo inicial de S/ 0.75.
33. Idéntica situación se presentó los días 6, 15, 17, 20, 24 y 31 de enero de 2019, pues los saldos inicialmente contenidos en la tarjeta por montos de S/ 0.50, S/ 0.50, S/ 1.00, S/ 4.00, S/ 1.00; y, S/ 1.00 desaparecieron al realizar la usuaria recargas de S/ 20.00, S/ 10.00, S/ 10.00, S/ 10.00, S/ 10.00; y, S/ 6.00 respectivamente.
34. En ese sentido, se constata que en las fechas descritas ocurrieron siete veces las referidas desapariciones de saldo de la tarjeta de medio pasaje de la usuaria, observándose que el monto total de dichos saldos desaparecidos ascendió a la suma de S/ 8.75.
35. En este punto, cabe recordar que las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP) de acuerdo al régimen tarifario establecido en el respectivo Contrato de Concesión<sup>14</sup>, de lo que se desprende que GYM debe poner a disposición de los usuarios de sus servicios módulos de atención para venta y recarga de tarjetas o máquinas de autoservicio de venta o recarga de tarjetas<sup>15</sup>.
36. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que los usuarios de la Línea 1 realizan la recarga de sus tarjetas con la finalidad de contar con saldo disponible para hacer uso del servicio de transporte brindado por GYM, para lo cual previamente la Entidad Prestadora debita del

**14 Reglamento de Usuarios**

**"Artículo 9.- Derecho a la contraprestación"**

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

- El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión; y,
- Los precios determinados libremente por las propias Entidades Prestadoras, en los servicios que se prestan en competencia".

**15 Reglamento de Usuarios**

**"Artículo 25.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao"**  
Sin perjuicio de lo dispuesto en cada contrato de Concesión o en las normas aplicables, las Entidades Prestadoras de la ITUP ferroviaria deberán poner a disposición de sus Usuarios un sistema de comunicación de emergencia.

En el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao las Entidades Prestadoras deberán poner a disposición de los Usuarios Finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- Botiquín para urgencias.
- Telefonía pública.
- Servicios higiénicos.
- Módulo de atención para Venta y Recarga de Tarjetas o máquina de autoservicio de venta o recarga de tarjetas.
- Lo señalado en el artículo 19 del presente Reglamento".

[El resaltado es añadido]



saldo contenido en dichas tarjetas el monto correspondiente a la tarifa por concepto de contraprestación por dicho servicio.

37. Sin embargo, en el presente caso se ha verificado que en siete (7) ocasiones ocurrió que el saldo existente en la tarjeta de la señora [REDACTED] al momento de realizar operaciones de recarga desapareció, totalizando dichos saldos desaparecidos un monto de S/ 8.75, no habiéndose acreditado que estos hayan sido imputados al pago de la correspondiente tarifa por el uso del servicio, esto es, que hayan sido debitados por concepto de prestaciones brindadas por GYM.
38. Teniendo en cuenta que la disminución del saldo existente en la tarjeta de los usuarios deriva del cobro de la contraprestación por el uso del servicio brindado por parte de la Entidad Prestadora, se desprende que la consecuencia de la no renovación de la tarjeta de medio pasaje de los usuarios puede ser únicamente el cobro de la tarifa adulto, pero no la desaparición del saldo contenido en dichas tarjetas.
39. En este sentido, si bien en la Carta R-WEB-030671-2019-SAC, GYM manifestó que dichas desapariciones de saldo se produjeron como consecuencia de que la señora [REDACTED] no había renovado su tarjeta de medio pasaje; corresponde desestimar dicha alegación pues conforme se ha indicado precedentemente, la única consecuencia de dicha falta de renovación es el cobro de la tarifa adulto y de ninguna manera la desaparición del saldo contenido en las tarjetas de los usuarios, no habiendo la Entidad Prestadora justificado la desaparición de los saldos de la tarjeta de la usuaria.
- 
40. En consecuencia, en la medida que la desaparición del saldo de la tarjeta de medio pasaje de la usuaria se encuentra acreditada, corresponde ordenar a GYM que devuelva a la señora [REDACTED] la suma de S/ 8.75 por dicho concepto, lo que la Entidad Prestadora deberá hacer efectivo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.
41. Finalmente, cabe señalar que habiéndose constatado la injustificada desaparición de saldos de la tarjeta de medio pasaje de la usuaria, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 11 del Reglamento de Usuarios que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de brindar servicios con las especificaciones de calidad establecidas en los respectivos contratos de concesión y en el marco normativo vigente; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión<sup>16</sup>; corresponde que se informe de ello a

<sup>16</sup> Reglamento General de Supervisión de OSITRAN

*"Artículo 2.- Definiciones*

*(...)*

*g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.*

*Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos*



la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

42. En atención a lo expuesto, corresponde revocar en parte lo resuelto por GYM en la Carta R-WEB-030671-2019-SAC en el extremo que dispuso devolver a la usuaria la suma de S/ 8.25, al haberse determinado que el monto a ser devuelto asciende a S/ 8.75.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>17</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE,** la decisión contenida en la Carta R-WEB-030671-2019-SAC expedida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró FUNDADO el reclamo de la señora [REDACTED], en el extremo que dispuso devolverle la suma de S/ 8.25, al corresponder que se le reembolse la suma de S/ 8.75.

**SEGUNDO.- ORDENAR** a GYM FERROVÍAS S.A. que cumpla con reembolsar a la señora [REDACTED] la suma de S/ 8.75 por las desapariciones de saldo de su tarjeta de medio pasaje, lo que deberá hacer efectivo dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución.

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

---

*Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:*

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

**<sup>17</sup> Reglamento de Reclamos de 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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de Infracciónes en la Edificación y  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 50-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

**CUARTO.- REMITIR** copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en el numeral 41 de la parte considerativa de la presente resolución.

**QUINTO.- NOTIFICAR** la presente resolución a la señora ~~JOHAN ANDREA ALARCON CORDERO~~ y a GYM FERROVIAS 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