





- i.- Para realizar el trámite de duplicado de tarjeta de medio pasaje por deterioro de la tarjeta original, los usuarios deben presentar el Documento Nacional de Identidad (DNI), el carnet universitario y la tarjeta deteriorada. Asimismo, antes de realizar dicho trámite, deben haber solicitado el bloqueo de la tarjeta deteriorada con una anticipación de 48 horas.
  - ii.- En el presente caso, cuando el personal de la estación Los Postes le brindó dicha información a la señora [REDACTED], la usuaria manifestó su disconformidad por tener que solicitar el bloqueo de su tarjeta deteriorada, razón por la cual su personal le brindó la opción de dejar en custodia de la Entidad Prestadora la referida tarjeta para proceder a expedir una nueva.
  - iii.- No obstante ello, la señora [REDACTED] manifestó nuevamente su disconformidad señalando que no iba a dejar en custodia de GYM su tarjeta deteriorada debido a que adquirirla le había costado S/. 5.00.
  - iv.- Mantener en custodia la tarjeta de medio pasaje deteriorada cuando el usuario no desea bloquearla permite contar con un sustento de la operación realizada e incrementar la seguridad del servicio, pues facilita realizar un adecuado control de las transferencias de saldo entre las tarjetas de los usuarios.
  - v.- Finalmente, manifestó que el personal de la estación que atendió a la señora [REDACTED] le brindó un trato cortés.
3. Con fecha 27 de septiembre de 2016, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-016436-2016-SAC señalando lo siguiente:
- i.- El personal de la estación Los Postes le indicó que para obtener el duplicado de su tarjeta de medio pasaje deteriorada se requería realizar antes el bloqueo o desactivación de la misma, lo que se hacía efectivo en un lapso de 48 horas.
  - ii.- La razón por la cual los usuarios debían dejar en custodia de GYM la tarjeta de medio pasaje deteriorada era evitar que esta continuara siendo utilizada luego de expedirse el duplicado.
4. El 18 de octubre de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. El 16 de marzo de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa; sin la asistencia de las partes, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. 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-016436-2016-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

#### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. La materia del presente procedimiento está referida a la disconformidad de la señora [REDACTED] con el trámite dispuesto por GYM para la obtención del duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, en tanto que se requería realizar previamente el bloqueo de la tarjeta deteriorada con una anticipación de 48 horas, o en su defecto, dejar en custodia de dicha Entidad Prestadora la tarjeta de medio pasaje deteriorada, así como por el hecho de que debía de asumir el costo de la expedición de la nueva tarjeta y el mal trato recibido de parte del personal de la estación Los Postes; hechos que pueden incluirse como supuestos de reclamo contenidos 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 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.

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

<sup>2</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

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



8. 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 las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta R-CAT-016436-2016-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 22 de septiembre de 2016.
  - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de octubre de 2016.
  - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 27 de septiembre de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.

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

**"VII. 11 Recurso de Apelación"**

*Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida, cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.2 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".*

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 039 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

**"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".*

<sup>6</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

**"Artículo 218.- 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".*



11. 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

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.
13. 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>.
14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente caso la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

<sup>7</sup> Código del Consumidor

*"Artículo 63º.- 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 la 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

*"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.*



15. 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.

### III.2.2 Sobre la alegada prestación deficiente del servicio

16. En primer lugar, 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 libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables:

#### **"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]

17. Asimismo, los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, establecen que las empresas prestadoras de la infraestructura de transporte de uso público tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de prestar sus servicios conforme a lo establecido en los contratos de concesión y las normas vigentes:

*o 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".*

**"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***

*A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.*

**"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

*Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)*

***h) 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".***

[El subrayado es nuestro]

18. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo y el literal b) del artículo 9 de dicho reglamento establecen lo siguiente:

**"Artículo 7.- De los derechos del Usuario**

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

(...)

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

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

[El subrayado es nuestro]

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

(...)

***b) Conducta debida***



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

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

[El subrayado es nuestro]

19. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
20. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia que si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios bajo determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, así como la normativa nacional correspondiente.
21. En el presente caso, la señora [REDACTED] cuestionó el hecho de que el personal de GYM le hubiera indicado que para obtener un duplicado de su tarjeta de medio pasaje por deterioro, resultaba necesario que previamente solicitara el bloqueo de la misma con 48 horas de anticipación, luego de lo cual se le entregaría el duplicado correspondiente; así como que en caso no deseara realizar el bloqueo, debía dejar en custodia de la Entidad Prestadora la tarjeta deteriorada. Asimismo, la usuaria manifestó su disconformidad con el hecho de que se le hubiera indicado que debía asumir el costo de la expedición del duplicado de la tarjeta de medio pasaje, agregando que el personal de GYM le brindó un mal trato.
22. 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, se aprecia que 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?

En la LÍNEA1 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 Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur (lado destino Villa el Salvador) y Los Postes 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.

23. Asimismo, se aprecia que GYM ha dispuesto que para realizar el trámite de obtención del duplicado de la tarjeta de medio pasaje se requiere que la tarjeta deteriorada sea bloqueada con 48 horas de anticipación, pudiendo realizar dicho trámite por vía telefónica. Asimismo, se dispone que el usuario debe pagar S/ 5.00 por la expedición de la nueva tarjeta (duplicado), conforme se aprecia a continuación:

Requisitos para obtener las tarjetas de Medio pasaje

## TARJETA MEDIO

SE MUESTRA LA TARJETA PASAJE EN CONDICIÓN DE BLOQUEO Y SIN ACTIVACIÓN. Este tipo de bloqueo se genera al no renovar la tarjeta, o la modificación del beneficiario dentro del período gracie de estudio.

**MEDIO PASAJE**  
Tarjeta de circulación medio de pago para el uso de la LÍNEA 1 del Metropolitano de Lima.

**HORARIOS**  
Lunes a Viernes: 09:00 a 21:00  
Sábados: 9:00 a 16:00

TRÁMITE:	Nueva Tarjeta y personalización Precio: S/ 5.00	Duplicado Precio: S/ 5.00	Renovación
<b>LUGAR:</b>	Pumacahua, Jorge Chavez, San Borja Sur y Los Postes	Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Todas las Estaciones
<b>ESCOLARES</b>	<p>El beneficiario debe ser menor de edad y estar matriculado en un colegio o institución educativa.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p>	<p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p>	<p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p> <p>El beneficiario debe presentar el carnet de medio pasaje vigente.</p>



<p>El usuario aplica la tarifa adulta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado.</li> </ul> <p>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderado es obligatoria.</p>	<p>apoderado</p> <p>Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes llamando al 0800-111-21</p> <p>La presencia de escolar y de alguno de los padres o apoderado es obligatoria.</p>	<p>que acredite la matrícula en el año escolar en curso</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado</li> </ul>
<p><b>ESTUDIANTES DE UNIVERSIDAD E INSTITUTO</b></p> <p>La tarifa medio año aplica de lunes a sábado. Los domingos y feriados aplica la tarifa adulta.</p>	<p>Originales de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI vigente del estudiante</li> <li>• Carnet de medio pasaje</li> <li>• El trámite es personal</li> </ul>	<p>Originales de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI vigente del estudiante</li> <li>• El trámite es personal</li> <li>• Carnet del medio pasaje y carnet</li> </ul> <p>Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes llamando al 0800-111-21</p>	<p>Junto con la renovación del carnet de medio pasaje, presentando la tarjeta medio vigente y originales y copias simples de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI vigente del estudiante.</li> <li>• Carnet del medio pasaje vigente.</li> </ul> <p>El trámite es personal</p>

El uso de la tarjeta medio es personal e intransferible, su uso indebido podría originar el bloqueo de la tarjeta hasta la siguiente renovación.

24. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"<sup>20</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.
25. Teniendo en cuenta ello, se verifica que la indicación brindada por el personal de la estación Los Postes a la señora [REDACTED] en relación a la necesidad de bloquear la tarjeta deteriorada antes de realizar el trámite de duplicado de la tarjeta de medio pasaje, no resultaba injustificada, pues dicho trámite se encuentra previsto como uno de los requisitos para realizar dicho trámite.
26. Por otro lado, la señora [REDACTED] manifestó que ante su negativa de bloquear la tarjeta de medio pasaje deteriorada, el personal de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima le dio la opción de dejar en custodia de GYM dicha tarjeta, explicándole que la finalidad de ello era evitar que los usuarios contaran con más de una tarjeta de medio pasaje, acción ante la cual también manifestó su desacuerdo alegando que había pagado por la adquisición de dicha tarjeta.
27. Al respecto, cabe señalar que si bien la posibilidad de que el usuario deje en custodia de GYM su tarjeta de medio pasaje al momento de realizar el trámite de duplicado de la misma no se encuentra consignada en los documentos informativos publicitados a través de la

<sup>20</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima <http://www.lineauno.pe/>



página web de la Línea 1 del Metro de Lima, se advierte que en el presente caso dicha indicación fue formulada por el personal de GYM con el ánimo de brindarle a la señora [REDACTED] una opción o alternativa para facilitar la entrega del duplicado solicitado ante su negativa de realizar el trámite dispuesto para ello, esto es, bloquear la tarjeta deteriorada; no evidenciándose que generara un perjuicio a la usuaria.

- 28. Adicionalmente, la señora Ramírez cuestionó el hecho de estar obligada a realizar el pago de S/ 5.00 por el duplicado de su tarjeta de medio pasaje. Al respecto, cabe resaltar que para hacer uso de las instalaciones, estaciones y líneas del Metro de Lima utilizando una tarjeta de medio pasaje; GYM ha dispuesto como requisito que el usuario debe adquirir una tarjeta de este tipo, así como realizar el trámite de obtención de duplicado en caso corresponda; conforme se aprecia a continuación:

Requisitos para obtener las tarjetas de Medio pasaje

## TARJETA MEDIO

**HORARIOS**  
Lunes a Viernes: 09:00 a 21:00  
Sábados: 9:00 a 16:00

TRÁMITE:	Nueva Tarjeta y Personalización Precio: S/ 5.00	Duplicado Precio: S/ 5.00	Renovación
<b>LUGAR:</b>	Pumacahuasi, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Pumacahuasi, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Todas las Estaciones
<b>ESCOLARES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Origenales de:</li> <li>DNI vigente del escolar</li> <li>Certificado de nacimiento que acredite la matrícula en el año escolar en curso</li> <li>DNI vigente de alguno de los padres o de la madre o del abuelo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Origenales de:</li> <li>DNI vigente del escolar</li> <li>DNI vigente de alguno de los padres o de la madre o del abuelo y DNI vigente del apoderado</li> <li>Se deberá realizar el trámite de la tarjeta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apresentar el 25 de Febrero de cada año escolar, presentando la tarjeta vigente y original y copias simples de:</li> <li>DNI vigente del escolar</li> <li>Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso.</li> </ul>

- 29. Conforme se puede apreciar, para hacer uso del servicio brindado por GYM mediante una tarjeta de medio pasaje es condición necesaria que los usuarios cuenten con una tarjeta de este tipo, la misma que debe ser adquirida por estos a un costo de S/ 5.00, lo que incluye los casos en los que se requiere obtener un duplicado de dicha tarjeta por el mismo costo.
- 30. Como se ha señalado precedentemente, la necesidad de contar con una tarjeta se extiende también a los usuarios que tienen la condición de estudiantes universitarios o de institutos, quienes deben adquirir una tarjeta que les permita pagar el costo de medio pasaje al hacer uso del servicio.
- 31. En ese sentido, teniendo en cuenta que el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima requiere el uso de tarjetas, se advierte que la exigencia de que los usuarios adquieran una tarjeta o duplicado en caso de pérdida o deterioro, no resulta injustificada.



32. Finalmente, en cuanto a la alegación de la señora [REDACTED] referida a que habría recibido un trato inadecuado de parte del personal de la estación Los postes de la Línea 1 del Metro de Lima; cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecian medios probatorios que acrediten tal alegación.
33. Al respecto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
34. Atendiendo a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-016436-2016-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>12</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-016436-2016-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], por la presunta injustificada exigencia de bloquear su tarjeta de medio pasaje deteriorada antes de expedir el duplicado solicitado, o la posibilidad de dejar en custodia de la Entidad Prestadora la tarjeta deteriorada, así como realizar el pago por la expedición de la nueva tarjeta y el alegado mal trato brindado.

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

#### 11 TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba  
(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

#### 12 REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN

"Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables  
(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 302-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente resolución a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVIAS S.A.

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

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.*

ANA MARÍA GRANDA BECERRA  
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN