



EXPEDIENTE : 64-2015-TSC-OSITRAN

APELANTE : ELSA PETRONA CRISOSTOMO CARHUARICRA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-SAC-010493-2015-S.A.C.

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 6 de febrero de 2017

**SUMILLA:** *La prestación de los servicios de transporte de uso público por parte de la Entidad Prestadora está sujeta a la normativa aplicable y al contrato de concesión; por ende, no corresponde amparar el reclamo que se sustenta en hechos que según dichas disposiciones no constituyen incumplimientos a la calidad del servicio prestado.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora ELSA PETRONA CRISÓSTOMO CARHUARICRA (en adelante, la señora CRISÓSTOMO o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-SAC-010493-2015-S.A.C., emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 010493 de fecha 27 de febrero de 2015, la señora CRISÓSTOMO manifestó lo siguiente:
  - i.- El 9 de febrero de 2015, solicitó al personal de GYM el bloqueo de una de sus tarjetas del metro, indicando para tal efecto los números de las dos (2) tarjetas que tenía en su poder, a fin de que se bloqueara la tercera tarjeta.
  - ii.- Posteriormente, al acudir a la Oficina de Atención al Cliente de GYM se le informó que únicamente estaban registradas las dos (2) tarjetas que tenía consigo, lo que resultaba incorrecto en la medida que al comprar cada una de las tarjetas (tres en total), había indicado el número de su Documento Nacional de Identidad (en adelante, el DNI) para que fueran registradas a su nombre. En ese sentido, si el



personal de GYM no había realizado dicho procedimiento, era responsabilidad de la entidad prestadora y no suya que la tercera tarjeta no estuviera registrada a su nombre.

- iii.- Finalmente, solicitó la devolución del saldo de S/ 28,50 que tenía en la tarjeta que deseaba bloquear.
- 2.- Mediante carta R-SAC-010493-2015-S.A.C., notificada el 20 de marzo de 2015, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora CRISÓSTOMO señalando lo siguiente:
- i.- El personal de GYM verificó que la señora CRISÓSTOMO tenía dos (2) tarjetas asociadas a su DNI, las tarjetas N° 6.260.205 y N° 5.299.304, y no tres (3) como ella señaló, por lo que no fue posible bloquear esta supuesta tercera tarjeta.
  - ii.- Para proceder el bloqueo de la tarjeta es necesario que la señora CRISÓSTOMO indique el número de dicha tarjeta o presente un voucher.
  - iii.- Agregó que GYM cumple con difundir constantemente información sobre la afiliación de la tarjeta a un DNI a través de los equipos de radiodifusión sonora instalados en las 26 estaciones del tren. Al respecto, indicó que la señora CRISÓSTOMO podía realizar la afiliación de su tarjeta en cualquier boletería de las estaciones, sin costo alguno, en el horario de atención de Lunes a Domingo de 06:00 a.m. – 10:00 p.m.
- 3.- Con fecha 20 de marzo de 2015, la señora CRISÓSTOMO interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-SAC-010493-2015-S.A.C., señalando que no era su culpa que el personal de GYM no hubiera registrado a su nombre la tarjeta que ahora pretendía bloquear.
- 4.- El 6 de abril de 2015, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
- 5.- El 23 de enero de 2017 se realizó la audiencia de conciliación pero las partes no arribaron a un acuerdo conciliatorio. Asimismo, la vista de la causa se realizó el 31 de enero de 2017 contando con la asistencia de GYM, quien procedió a informar oralmente, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 1.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-SAC-010493-2015-S.A.C. emitida por GYM.



- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora CRISÓSTOMO.

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

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

- 2.- La materia del presente procedimiento está referido a que personal de GYM no habría accedido a la solicitud de la señora CRISÓSTOMO para bloquear una de las tarjetas con las que hacía uso del tren, hecho que está previsto como supuesto de reclamo en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>2</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.
- 3.- 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

<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 034-2012-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."*

<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 producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento."*

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2012-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."*



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.

- 4.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta R-SAC-010493-2015-S.A.C. fue notificada a la señora CRISÓSTOMO el 20 de marzo de 2015.
  - ii.- El plazo máximo que la señora CRISÓSTOMO tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 15 de abril de 2015.
  - iii.- La señora CRISÓSTOMO apeló con fecha 20 de marzo de 2015, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 5.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas en lo referido a la atención brindada a la señora CRISÓSTOMO por parte del personal de GYM, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG<sup>6</sup>.
- 6.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de 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

- 7.- 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>.

---

#### <sup>6</sup> LPAG

##### *"Artículo 209.- 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".*



- 8.- 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>.
- 9.- La señora CRISÓSTOMO 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>.
- 10.- 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 alegada falta de atención a la señora CRISÓSTOMO cuando solicitó el bloqueo de su tarjeta

- 11.- 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 los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de prestar sus servicios conforme a lo establecido en los contratos de concesión y las normas vigentes:

*"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.*

<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>8</sup>.*

<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. 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>9</sup>.*



**"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 agregado es nuestro]

- 12.- Asimismo, es importante recordar que GYM, en virtud del referido Contrato de Concesión, 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. 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 los Niveles de Servicio especificados en el referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.
- 13.- Al respecto, el artículo 34° del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, así como el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre GYM y el Estado Peruano, establecen en cuanto a la organización del servicio lo siguiente:

**"Artículo 34.- Medios de pago por el uso de la ITUP ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo**

*El pago por el uso de la infraestructura ferroviaria, deberá ser efectuado en el momento y en las condiciones establecidas en los respectivos contratos de concesión y los tarifarios vigentes.*

*El concesionario del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo podrá prever que para la compra de la Tarjeta Inteligente para el uso del mismo, el pago se realice no sólo en efectivo, sino también a través de tarjetas de crédito o débito. En el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo el cobro podrá realizarse también por medio de máquinas expendedoras".*

*"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".*

- 14.- Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios, correspondiendo verificar en el presente caso si la Entidad Prestadora lo ha brindado de manera idónea y dentro de los estándares de calidad.
- 15.- Cabe señalar que el Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N.º 0034-2004-AI/TC que si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en



conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad;
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un standar mínimo de calidad y;
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

[El subrayado agregado es nuestro]

- 16.- En ese sentido, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación se otorgue en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.
- 17.- Como se ha señalado previamente, tanto en el reclamo como en su recurso de apelación, la señora CRISÓSTOMO manifestó que el personal de GYM no atendió su solicitud para bloquear una de sus tarjetas, aduciendo que no se encontraba asociada a su número de DNI. Asimismo, se aprecia que GYM declaró infundado el reclamo presentado por la apelante señalando que la señora CRISÓSTOMO no tenía la tarjeta que deseaba bloquear asociada a su DNI, siendo este un procedimiento que podía ser realizado por el usuario acercándose a la boletería, habiendo cumplido la entidad prestadora con brindar dicha información de manera oportuna.
- 18.- En efecto, de la visualización de la página web de GYM, se aprecia que muestra información referente a la necesidad de que los usuarios asocien la tarjeta adquirida a su DNI para poder acceder a los beneficios o ventajas en el uso de la tarjeta (saldo y recuperación de tarjeta en casos de pérdida):

**"¿Dónde podemos comprar nuestra tarjeta de la Línea 1?"**

Podemos comprar nuestra tarjeta de la LÍNEA1 en las boleterías de venta de tarjetas ubicadas en todas nuestras estaciones o en las máquinas de autoservicio habilitadas para este fin. Luego de comprar nuestra tarjeta deberá asociarla a su DNI a través de nuestra página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe). Asociar nuestro documento de identidad al número de nuestra tarjeta de la LÍNEA1 nos brinda los siguientes beneficios:

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

[El subrayado agregado es nuestro]



19. En dicha página web también se detalla información sobre el procedimiento de asociación de la tarjeta al DNI, indicándose que el usuario debe llenar un formulario disponible en la página web, como se aprecia a continuación:

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

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

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

[El subrayado agregado es nuestro]

20. Adicionalmente, también se muestra información referida a la forma en la cual los usuarios pueden verificar si su tarjeta se encuentra asociada a su DNI y, en caso no lo estuviera, se informa respecto a la posibilidad de solicitar dicha asociación al instante. Finalmente, se informa que para poder recuperar el saldo de una tarjeta extraviada debe de realizarse el bloqueo de dicha tarjeta:

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

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

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

Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos. Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta robada o perdida debemos seguir dos pasos:

- Bloquear nuestra tarjeta en el Centro de Atención Telefónica (llamando GRATIS 0-800-111-21) de lunes a domingo y feriados de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
- Acercarnos a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos en el horario de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 01:00 p.m. y de 03:00 p.m. a 08:00 p.m. Sábados de 09:00 a.m. a 01:00 p.m. (no hay atención domingos ni feriados), 48 horas útiles después de haber solicitado el bloqueo. Deberá contarse con una nueva tarjeta donde trasladar el saldo y nuestro documento de identidad vigente.





*El saldo por trasladar será el existente en la tarjeta al momento de hacer efectiva la operación de bloqueo en nuestros sistemas. Esta operación puede tomar hasta 24 horas útiles desde el momento de la solicitud en nuestro Centro de Atención Telefónica.*

[El subrayado agregado es nuestro]

21. Teniendo en cuenta la información publicitada a través de la página web de GYM, la cual puede ser consultada por cualquier persona, se verifica que el trámite o procedimiento de asociación de la tarjeta a un DNI debe de ser realizado por el usuario y no por la entidad prestadora luego de su adquisición. Dicha asociación le brinda al usuario la posibilidad de acceder a beneficios como recuperar el saldo en caso la tarjeta le haya sido robada o la haya extraviado, o trasladar dicho saldo a otra tarjeta, lo que a su vez requerirá, como paso previo, el bloqueo de la tarjeta extraviada, trámite que para ser realizado requiere la identificación de la tarjeta, lo que a su vez requiere el trámite de asociación de la tarjeta al DNI señalado.
22. En el presente caso se advierte que la señora CRISÓSTOMO solicitó el bloqueo de una de sus tarjetas con la finalidad de recuperar el saldo de S/ 28,50 que esta tenía. Sin embargo, se aprecia también que la apelante no indicó al personal de GYM el número correspondiente a dicha tarjeta.
23. Por otro lado, conforme a la información contenida en la página web de GYM, el trámite de asociación de una tarjeta a un DNI debe ser realizado por el usuario, debiendo seguir los pasos establecidos para ello. Sin embargo, en el presente caso no existe evidencia de que la señora CRISÓSTOMO haya realizado dicho procedimiento con la tarjeta que deseaba bloquear, lo que explicaría el hecho de que el personal de GYM le haya indicado que solo tenía registradas a su nombre dos (2) tarjetas, pero no una tercera, que era la que deseaba bloquear.
24. Asimismo, se aprecia que si bien la señora CRISÓSTOMO indicó en su reclamo que al adquirir las tres (3) tarjetas se le requirió su DNI, ello no implica que automáticamente se asociaría cada una de ellas a su DNI, trámite que, según se encuentra descrito en la página web de GYM, corresponde realizar a cada usuario del servicio luego de haber adquirido una tarjeta.
25. Un hecho adicional que merece ser puesto de manifiesto es que además de la información que se encuentra publicada a través de la página web de GYM sobre el uso del servicio de transporte, incluyendo la referente al uso de la tarjeta correspondiente; es que la señora CRISÓSTOMO era titular de dos (2) tarjetas (identificadas con números 6.260.205 y 5.299.304, según ella mismo lo indicó en su reclamo), las que se encontraban asociadas a su número de DNI, pues la usuaria ha reconocido que el personal de GYM le indicó que ambas se encontraban registradas a su nombre. En ese sentido, el hecho de que la señora CRISÓSTOMO tuviera dos (2) tarjetas asociadas a su DNI revela que debía de conocer el respectivo trámite de asociación de las tarjetas a su DNI.
26. En suma, conforme se ha indicado previamente, de acuerdo a la información brindada en la página web de GYM, la posibilidad de recuperar el saldo de una tarjeta extraviada depende



del bloqueo de la tarjeta, lo que a su vez puede realizarse si el usuario ha realizado previamente el trámite de asociar dicha tarjeta a su DNI.

27. Finalmente, cabe indicar que en el presente caso GYM cumplió con poner a disposición de los usuarios de sus servicios, y concretamente, de la señora CRISÓSTOMO, el trámite o procedimiento que estos deben realizar para asociar sus tarjetas a sus números de DNI, así como el trámite para bloquear las tarjetas, conforme a lo previsto en el Reglamento del Usuario de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo<sup>10</sup>:

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>11</sup>;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la carta R-SAC-010493-2015-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A.

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

<sup>10</sup> **"REGLAMENTO DEL USUARIO DE LA INFRAESTRUCTURA VIAL, FERROVIARIA Y DEL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSPORTE MASIVO**  
**Artículo 18.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras**

*En armonía con lo establecido en el artículo 12, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:*

(...)

*a) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios así como las condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.*

(...)

**Artículo 19.- Medios o formas de brindar la información**

*En adición a los Módulos de Atención al Usuario, la información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios viales y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, podrá ser difundida utilizando los siguientes medios:*

(...)

*d) Información a través de la página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.*

(...)"

<sup>11</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"*



**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora ELSA PETRONA CRISÓSTOMO CARHUARICRA y a GYM FERROVÍAS S.A.

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

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

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

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