



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 223-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 223-2018-TSC-OSITRAN  
APELANTE : RAÚL GONZALES CÁRDENAS  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-027957-2018-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 11 de julio de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde revocar en parte la resolución recurrida, en la medida que aun habiéndose bloqueado justificadamente la tarjeta del usuario, no correspondía que la Entidad prestadora permita que esta siga recibiendo recargas.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor RAÚL GONZALES CÁRDENAS (en adelante, el señor GONZALES o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-027957-2018-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 15 de octubre de 2018, el señor GONZALES interpuso un reclamo contra GYM, señalando lo siguiente:
  - i. Luego de no poder ingresar por los torniquetes de una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se le indicó telefónicamente que su tarjeta se encontraba bloqueada por uso irregular.
  - ii. Al respecto, indicó que de buena fe hizo pasar a una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a una señora con sus dos menores hijos.
  - iii. Solicita se le haga la devolución del monto recargado.
2. Mediante Carta R-CAT-027957-2018-SAC notificada el 25 de octubre de 2018, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor GONZALES señalando lo siguiente:



- i.- GYM informa a los usuarios a través de letreros ubicados en sus estaciones y página web respecto a las acciones sancionables, donde se detallan las prohibiciones para el uso del sistema, como la reventa de pasajes; cuyo incumplimiento origina el bloqueo definitivo de la tarjeta.
  - ii.- De las investigaciones del caso a través de las cámaras de seguridad y el Reporte de Movimientos de la tarjeta N° 7.287.621, constató que la referida tarjeta se encuentra asociada al D.N.I. del señor GONZALES, la cual fue utilizada de manera irregular en la Estación Gamarra, procediéndose a bloquear la citada tarjeta el 12 de octubre de 2018.
  - iii.- De manera excepcional y por única vez, señala que el usuario puede apersonarse a la oficina de atención al cliente en la Estación Cabitos a fin de proceder con el traslado del saldo respecto al señor GONZALES, para lo cual deberá de traer una tarjeta y su DNI vigente.
3. El 19 de noviembre de 2018, el señor GONZALES interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-027957-2018-SAC, señalando lo siguiente:
- i. La Entidad Prestadora únicamente le está devolviendo el saldo de la tarjeta que se procedió a bloquear; no obstante, debe reconocérsele el costo adicional que le genera la adquisición de una nueva tarjeta.
  - ii. GYM debe informar sobre las normas que aplica para proceder con el bloqueo de las tarjetas, pues de bloquearse definitivamente la tarjeta esta ya no debe aceptar que se siga realizando recargas.
4. El 11 de diciembre de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-027957-2018-SAC y agregando lo siguiente:
- i. Las acciones prohibidas han sido difundidas para conocimiento de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme lo establece el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRAN.
  - ii. Del Reporte de Movimientos de la tarjeta N° 7.287.621 corroboran que el usuario realizó reventa de pasajes en varias estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
  - iii. El bloqueo de la tarjeta del reclamante ha sido consecuencia de sus actos propios, por lo que el costo de obtener una nueva tarjeta debe ser asumido por el mismo, más no por la Entidad Prestadora.



5. El 26 de junio de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la presencia de la representante de GYM, quien informó oralmente reiterando los argumentos esgrimidos a lo largo del procedimiento, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-CAT-027957-2018-SAC emitida por GYM.
  - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor GONZALES.

## 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 al hecho de que GYM bloqueó su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima por haber incurrido en la reventa de pasajes, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo contenido 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.
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 Reclamos de

<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".

<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.

OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de quince (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-027957-2018-SAC fue notificada al señor GONZALES el 25 de octubre de 2018.

ii.- El plazo máximo que el señor GONZALES tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de noviembre de 2018.

iii.- El señor GONZALES apeló con fecha 19 de noviembre de 2018, es decir dentro del plazo legal establecido.

10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.

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

---

*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 034-2011-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 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."

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 el señor GONZALES se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
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*

<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

**"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".

medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye, pero no se limita, a 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, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios) aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, señala en los artículos 7 y 11 lo siguiente:

**"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:*

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

- a) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN (...).*

[El subrayado es nuestro]

18. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 y el literal b) del artículo 9 del Reglamento de Usuarios establecen lo siguiente:

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

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

(...)

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

*Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.*

(...)." [El subrayado es nuestro]

**"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario**

(...)

**b) Conducta debida**

*Todos los Usuarios deberán utilizar la ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.*

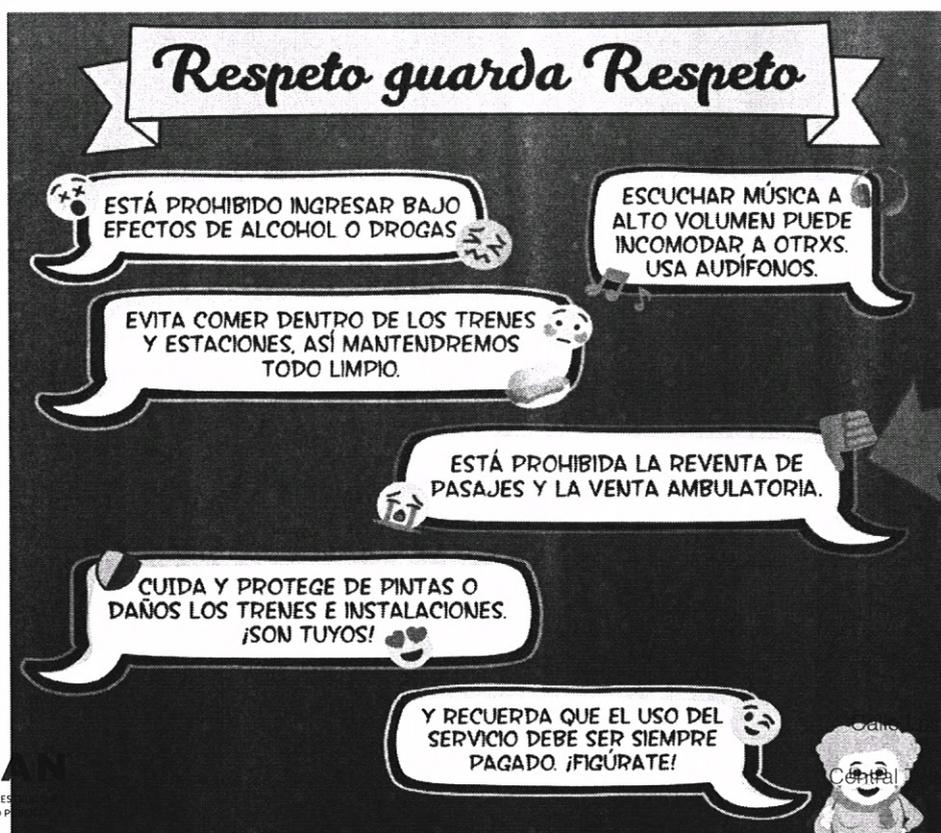
*Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.*

(...)." [El subrayado es nuestro]

19. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura. Asimismo, los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte público respetando las condiciones, plazos, reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional vigente.
20. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

### III.2.3 Sobre el reclamo del señor GONZALES

21. En el presente caso, el señor GONZALES cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° 7.287.621 alegando que la utilizó indebidamente, manifestando que estaba ayudando a una madre con sus dos menores hijos a ingresar al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
22. Por su parte, mediante Carta R-CAT-027957-2018-SAC, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el señor GONZALES, señalando que el referido usuario habría utilizado irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la tarjeta N° 7.287621 en la estación Gamarra, conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Asimismo, indicó que de manera excepcional y por única vez, el señor GONZALES podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Cabitos, a fin de proceder con el traslado de saldo de la tarjeta N° 7.287.621.
23. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que GYM tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
24. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configure una conducta prohibida para los usuarios, indicándose que el incumplimiento de tales normas, acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:





25. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"<sup>10</sup>, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
26. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si el señor GONZALES incurrió en la reventa de pasajes, conducta prohibida a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, tal como lo ha señalado GYM.
27. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"<sup>11</sup>, correspondiente a la tarjeta N° 7.287.621 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

<sup>10</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>

<sup>11</sup> Folio 4.

<b>Reporte de Transacciones por Tarjeta</b>					
<b>Fecha Desde:</b> 20-11-2017 00:00	<b>Número de Serie Externo:</b> 7287621	<b>Título</b>			
<b>Fecha Hasta:</b> 20-11-2018 23:59	<b>Tipo de Transacción:</b> Todos	<b>Perfil:</b>			
<b>Número de Serie Externo</b> 7287621	<b>Número de Serie Interno</b> 14977950	<b>Estado de la Tarjeta</b> Bloqueada	<b>Título</b> Monedero		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	
12-10-2018 10:48:10	81	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 10:51:19	82	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 10:51:25	83	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 10:58:51	84	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 10:58:57	85	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:48:08	86	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:48:12	87	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:48:22	88	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:48:26	89	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:50:11	90	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:50:16	91	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:50:20	92	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:54:05	93	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:54:09	94	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:54:28	95	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 12:54:37	96	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 13:35:49	97	Uso	Monedero	Adulto	
12-10-2018 13:35:57	98	Uso	Monedero	Adulto	

28. Como puede observarse, entre las 10:48:10 y 13:35:57 horas del día 12 de octubre de 2018, la tarjeta N° 7.287.621 registró 21 validaciones de ingreso continuos a la Estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima.
29. De la información registrada en dicho documento, se advierte que el señor GONZALES utilizó la tarjeta N° 7.287.621 para realizar 21 ingresos al servicio de transporte a lo largo de un periodo aproximado de 3 horas, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que más bien correspondería al ingreso de 21 usuarios al servicio de transporte, lo que evidencia la actividad de reventa de pasajes desde la tarjeta del apelante.
30. Asimismo, obra en el expediente el video de las cámaras de seguridad<sup>12</sup> de la Estación Gamarra, en el cual se aprecia que el día 12 de octubre de 2018 desde las 12:48:08 hasta las 12:54:40 horas, una persona vestida con casaca negra y polo color rosa, entrega y recibe una tarjeta a los demás usuarios; lo que al contrastarse con el "Informe de Cámaras CAT-

<sup>12</sup> Folio 14.

027957-2018-SAC<sup>13</sup> emitido por GYM el 12 de octubre de 2018, acredita que se trata de la tarjeta N° 7.287.621 de la cual es titular el señor GONZALES.

31. Teniendo en cuenta ello, el bloqueo de la tarjeta del señor GONZALES no resultó injustificado, al haberse verificado que venía usándola para la reventa de pasajes; así como también que ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema correspondía el bloqueo definitivo de la tarjeta, como ocurrió en el presente caso.
32. No obstante, en el recurso de apelación el señor GONZALES manifestó que GYM también debe reconocerle el costo adicional que le genera la adquisición de una nueva tarjeta; así como informar sobre las normas que aplica para proceder con el bloqueo de las tarjetas, pues de bloquearse definitivamente la tarjeta esta ya no debe aceptar que se siga realizando recargas.
33. Al respecto, y conforme lo señalado precedentemente, la reventa de pasajes es una de las acciones prohibidas para los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, cuya realización es sancionable con el bloqueo de la tarjeta del titular; por lo que al haber quedado acreditado en el presente caso que el señor GONZALES utilizó indebidamente su tarjeta, la consecuencia de esto, lo cual fue informado, era el bloqueo; correspondiendo que el apelante asuma el costo de adquirir una nueva tarjeta.
34. En relación a lo indicado por el señor GONZALES, respecto a que a pesar de que la tarjeta ya se encontraba bloqueada por GYM, la Entidad Prestadora siguió aceptando que se realizaran recargas; cabe señalar que GYM efectivamente manifestó que procedió con el bloqueo de la tarjeta en 12 de octubre de 2018; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que el señor GONZALES realizó una recarga a dicha tarjeta el 15 de octubre de 2018, esto es, 3 días después de que la tarjeta fuera bloqueada.
35. En ese sentido, se evidencia que habiendo GYM procedido con el bloqueo de la tarjeta, el usuario efectivamente realizó una recarga en su tarjeta ascendente a S/ 32.00 (Treinta y dos con 00/100 Soles).
36. Sobre el particular, cabe tener presente que el artículo 3 del Reglamento de Usuarios señala lo siguiente:

***"Artículo 37.- Pago de la Tarifa por 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 (...)"*

<sup>13</sup> Folio 6.

37. En efecto, corresponde a GYM cobrar una tarifa al usuario por el servicio de transporte que brinda a través de la Línea 1 del Metro de Lima.
38. Atendiendo a ello, no resulta razonable que habiendo GYM procedido con el bloqueo de la tarjeta del señor GONZALES y no permitiéndosele el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, se permita que se siga recibiendo recargas de saldo en la tarjeta respecto de las cuales el usuario no recibió contraprestación alguna, esto es, usar del servicio de transporte.
39. En consecuencia, corresponde revocar en parte la resolución recurrida, pues aun habiéndose bloqueado justificadamente la tarjeta N° 7287621, no correspondía que GYM permitiera que esta siga recibiendo recargas por parte del usuario, debiendo la Entidad Prestadora proceder a devolver al señor GONZALES el saldo recargado con posterioridad al bloqueo de la tarjeta.

### Cuestión Final

40. En el presente caso, y en otros anteriormente resueltos (Expedientes N° 105-2017-TSC-OSITRAN y 75-2018-TSC-OSITRAN) se ha evidenciado que en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se viene realizando la actividad de reventa de pasajes, por lo que corresponde remitir los actuados en el presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de que se evalúe la situación descrita, y actúe en el marco de sus competencias.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>14</sup>;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE,** la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-027957-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., y, en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO, EN PARTE,** el reclamo presentado por RAÚL GONZALES CÁRDENAS en el extremo referido al hecho de que la Entidad Prestadora permitió que su tarjeta bloqueada siga recibiendo recargas; debiendo proceder con la devolución del saldo recargado con posterioridad al bloqueo de la tarjeta.

<sup>14</sup> REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 223-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**SEGUNDO.- REMITIR** copias de los actuados en el expediente N° 223-2018-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus competencias de acuerdo con el considerando 4o de la presente Resolución.

**TERCERO.- REMITIR** copia del expediente N° 223-2018-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario, a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente Resolución.

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

**QUINTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor RAÚL GONZALES CÁRDENAS 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