



**EXPEDIENTE** : 29-2017-TSC-OSITRAN

**APELANTE** : MERCEDES MANUELA MANRIQUEZ ROQUE

**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.

**ACTOS APELADOS** : Decisión contenida en la carta R-SAC-018481-2017-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de setiembre de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la Resolución recurrida, en la medida que al haberse acreditado que la usuaria utilizó una sola vez el servicio brindado por la Entidad Prestadora, correspondía que se le cobrara un solo pasaje.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora MERCEDES MANUELA MANRIQUEZ ROQUE (en adelante, la señora MANRIQUEZ o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-SAC-018481-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 1 de febrero de 2017, la señora MANRIQUEZ presentó reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:
  - i.- El 1 de febrero de 2017 realizó una recarga de S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles) en la estación Caja de Agua luego de lo cual se dirigió a la estación La Cultura, teniendo previamente en su tarjeta un saldo de S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles).
  - ii.- Horas más tarde se movilizó de la estación La Cultura a la estación Cabitos donde procedió a realizar una recarga de S/. 6.00 (seis con 00/100 Soles), por lo que debió tener un total de S/.



7.50 (siete con 50/100 Soles) de saldo; sin embargo, en el voucher únicamente figuraba como saldo la cantidad de S/. 6.00 (seis con 00/100 Soles).

- iii.- En la Oficina de Atención al Cliente de GYM le indicaron que de acuerdo a su sistema, habría validado dos (2) veces su tarjeta por el torniquete de la estación.
  - iv.- Atendiendo a lo expuesto, la Entidad Prestadora se encuentra obligada a devolver S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles) de saldo a su tarjeta.
- 2.- Mediante carta R-SAC-018481-2017-SAC, notificada el 21 de febrero de 2017, GYM absolvió el reclamo presentado por la señora MANRIQUEZ declarándolo infundado en base a los siguientes argumentos:
- i.- Habiendo verificado los movimientos del reporte de tarjeta N° 6.418.716 de propiedad de la señora MANRIQUEZ, así como los videos de las cámaras de vigilancia de la estación La Cultura, advirtieron que el 1 de febrero de 2017, la apelante validó su tarjeta en el torniquete a las 16 horas 06 minutos y 37 segundos; permaneciendo detenida pese a que este ya había emitido la luz verde para pasar a la zona de andenes, volviendo a validar su tarjeta, lo que generó un cobro adicional.
  - ii.- En ese sentido, no se realizó ningún cobro indebido por el servicio brindado, pues únicamente se realizó el respectivo cobro de pasaje teniendo en consideración la cantidad de veces que se deslizó la tarjeta por la lectora del torniquete.
  - iii.- La señora MANRIQUEZ es usuaria recurrente de los servicios que brinda, por lo que tiene conocimiento del correcto uso del sistema.
  - iv.- El procedimiento para el ingreso a la zona de andenes inicia cuando el torniquete se encuentra en posición inicial, debiendo colocarse la tarjeta en la lectora una sola vez por cada viaje que vaya a realizarse. El repetir la operación más de una vez es responsabilidad de cada usuario.
  - v.- Asimismo, de presentarse alguna duda en relación al procedimiento de entrada o salida, cuentan con personal capacitado a disposición de los usuarios para ayudarlos.
- 3.- Con fecha 13 de marzo de 2017, la señora MANRIQUEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-SAC-018481-2017-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Niega que haya validado su tarjeta por el torniquete de la estación y se haya quedado detenida observándolo cuando el mismo ya había emitido la luz verde; ocurriendo en realidad que permaneció ante el torniquete esperando que la luz verde activada por el cobro realizado a otro usuario se apagara, lo que no sucedió optando por deslizar su tarjeta para poder ingresar. En ese sentido, únicamente realizó una (1) validación a su tarjeta y no dos (2) como indica GYM.



- ii.- El caso no gira alrededor de si ella conoce o no el correcto uso del sistema de transporte, sino sobre el hecho de que únicamente realizó una (1) validación a su tarjeta y no dos (2) a fin de poder ingresar a la zona de andenes de la estación la Cultura.
- 4.- El 3 de abril de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del presente procedimiento.
- 5.- El 7 de abril de 2017, la señora MANRIQUEZ presentó un nuevo escrito mediante el cual señaló lo siguiente:
  - i.- Del video correspondiente a la cámara de vigilancia se aprecia que intentó validar su tarjeta por el torniquete de la estación; sin embargo, se percató de que la luz verde aún se encontraba encendida, por lo que decidió esperar algunos segundos. Ante la demora en apagarse la luz verde recién procedió a deslizar su tarjeta por el torniquete e ingresar a la zona de andenes.
  - ii.- La luz del torniquete se apagó recién 15 segundos después de su ingreso, debiendo realizarse una revisión de los demás torniquetes a fin de verificar si efectivamente ese es el intervalo de tiempo que demora en apagarse la luz verde para permitir a otro usuario hacer uso del servicio.
- 6.- El 14 de agosto de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la señora MANRIQUEZ, quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- 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-018481-2017-SAC emitida por GYM.
  - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

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

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

- 8.- La materia del presente procedimiento está referida a que GYM habría cobrado dos veces el pasaje de la señora MANRIQUEZ, habiendo ella deslizado una vez su tarjeta por el torniquete de la estación la Cultura, situación que está prevista como supuesto de reclamo en el literal a) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal

<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 :



a) 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.

- 9.- 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.

(...)

a) Reclamos relacionados con facturación.

<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:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a 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 034-2011-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".



10.- Al respecto, de la revisión de ambos expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:

- i.- La carta R-SAC-018481-2017-SAC fue notificada a la señora MANRIQUEZ el 21 de febrero de 2017.
  - ii.- El plazo máximo que la señora MANRIQUEZ tuvo para interponer recurso de apelación venció el 14 de marzo de 2017.
  - iii.- La señora MANRIQUEZ apeló la carta R-SAC-018481-2017-SAC el 13 de marzo de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 11.- Por 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 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
- 12.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones de fondo planteadas por las partes.

### III.3.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### III.3.1 Sobre la normativa aplicable

- 13.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia de los presentes reclamos, 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> TUO de la LPAG

*"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".*

<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 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".*



- 14.- 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>.
- 15.- La señora MANRIQUEZ 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>.
- 16.- En ese sentido, la normativa aplicable comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

### III.3.2 Sobre el cobro realizado a la señora MANRIQUEZ

- 17.- Se debe de considerar en primer lugar que GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. Al respecto el artículo 8.24 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

#### **"Derechos y Reclamos de los Usuarios**

**ARTÍCULO 8.24.** El CONCESIONARIO se obliga a preservar los siguientes derechos de los Usuarios:

- (i) A acceder al Servicio, de acuerdo a lo que establezcan las Leyes Aplicables;
- (ii) A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas y los alcances del Servicio que brinda el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato;

<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".



- (iii) *A recibir el Servicio de acuerdo a los Niveles de Servicio y en los términos y condiciones establecidos en el Contrato; y*
- (iv) *A los demás que contemplan las Leyes y Disposiciones Aplicables y otros que pudieren establecerse en el Contrato."*

18.- Asimismo, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria, y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (en adelante, Reglamento de Usuario)<sup>10</sup>, el cual en su artículo 7 dispone 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 la 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 las 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.*

*La vulneración de estos derechos será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN."*

19.- En otro sentido, el artículo 9 del Reglamento de Usuarios antes citado numera las siguientes obligaciones para los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo:

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

**a) Pago por el uso de la infraestructura vial o ferroviaria; o, del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo**

*Abonar la tarifa, peaje o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que establezca el tarifario vigente correspondiente. (...)"*

20.- En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora el garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, ésta tiene el correspondiente derecho a cobrar una tarifa por ello.

21.- En el presente caso, la señora MANRIQUEZ manifestó que en la Estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima, al momento de pasar su tarjeta por el torniquete a efecto de acceder a la zona

<sup>10</sup> Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN



de andenes de la referida estación, se le habrían cobrado dos (2) pasajes por un error imputable a GYM, en la medida que únicamente había deslizado su tarjeta por el torniquete una (1) sola vez.

- 22.- Por su parte, GYM señaló que habiendo revisado los movimientos del reporte de tarjeta N° 6.418.716 de propiedad de la señora MANRIQUEZ, así como los videos de las cámaras de vigilancia de la estación La Cultura; habría verificado que la usuaria había deslizado dos (2) veces su tarjeta por el lector del torniquete de la referida estación sin realizarse ningún cobro indebido pues únicamente se realizó el respectivo cobro de pasaje teniendo en consideración la cantidad de veces que se deslizó la tarjeta en la lectora del torniquete.
- 23.- De acuerdo con las imágenes analizadas del CD correspondiente al video de las cámaras de vigilancia de la estación La Cultura el día de los hechos, se observa que a las 16 horas 06 minutos y 34 segundos aparece la señora MANRIQUEZ en la cámara de vigilancia, dirigiéndose al torniquete de la estación para ingresar a la zona de andenes, para lo cual retira de su porta documentos su tarjeta conservándola en la mano derecha. A las 16 horas 06 minutos 38 segundos, la usuaria desliza su tarjeta por el torniquete de la estación cuando la luz verde de la misma aún se encontraba encendida por el cobro efectuado a otro usuario, retirando rápidamente la tarjeta permaneciendo frente al torniquete. Finalmente, a las 16 horas 06 minutos 43 segundos, la señora MANRIQUEZ desliza una vez más su tarjeta en el torniquete de la estación, ingresando esta vez a la zona de andenes.
- 24.- Como se puede apreciar, la señora MANRIQUEZ deslizó su tarjeta por el torniquete de la estación La Cultura dos (2) veces, ocurriendo que la primera vez que deslizó la tarjeta no llegó a ingresar a la zona de andenes de la estación permaneciendo detenida ante el torniquete, luego de lo cual deslizó una vez más su tarjeta e ingresó a la zona de andenes de la estación.
- 25.- No obstante ello, si bien la señora MANRIQUEZ validó dos (2) veces su tarjeta por el torniquete de la estación, utilizó una (1) sola vez el servicio de transporte del Tren Eléctrico de la Línea 1 del Metro de Lima de la estación La Cultura a la estación Los Cabitos.
- 26.- En este punto cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios<sup>11</sup>, GYM efectivamente tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, motivo por el cual se le permite recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa, la cual de acuerdo con su tarifario equivale a S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles) por el pasaje adulto.
- 27.- Sin embargo, cabe recordar también que respecto al momento en el cual procede el cobro de las tarifas por parte de las Entidades Prestadoras, el artículo 15 del Reglamento de Usuarios dispone lo siguiente:

<sup>11</sup> **Reglamento de Usuarios**

Artículo 31.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo.

La Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, tiene derecho de percibir una tarifa por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de concesión y el artículo 1.2 de la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada y revisada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN.



*"Artículo 15.- Como regla general, el cobro de las tarifas y precios vigentes debe ser consecuencia de la prestación y uso efectivo del servicio respectivo. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba del uso efectivo de los servicios que realice el usuario.*

*En el caso de servicios que no se cobren por prestación efectiva sino por puesta a disposición. La entidad prestadora tiene la carga de la prueba sobre dicha puesta a disposición.*

*Si el servicio solicitado por el usuario no es efectivamente utilizado debido a su propia responsabilidad, éste asumirá la obligación del pago correspondiente, salvo que sea un usuario intermedio y haya comunicado la cancelación del servicio dentro los plazos establecidos a los usuarios, de conformidad con el artículo 20, por la Entidad Prestadora."*

- 28.- De acuerdo con lo previsto en el citado artículo, por regla general las tarifas se cobran como consecuencia de la prestación y efectivo uso del servicio brindado por parte de la Entidad Prestadora, ocurriendo que para el caso de los servicios brindados por los Concesionarios que explotan infraestructuras consistentes en vías férreas, el cobro de la tarifa resulta consecuencia del viaje realizado por el usuario, esto es, de la efectiva utilización de la infraestructura de transporte.
- 29.- En ese sentido, conforme se desprende del párrafo final del citado artículo, si el servicio solicitado no es efectivamente utilizado por responsabilidad del usuario, por ejemplo, en caso este decida no utilizar el tren, asumirá el pago de la tarifa correspondiente, pues la Entidad Prestadora cumplió con poner a su disposición la infraestructura que administra; sin embargo, no ha sido esta la situación ocurrida en el presente caso.
- 30.- En efecto, en el caso que nos ocupa, se advierte que si bien la señora MANRIQUEZ validó dos (2) veces su tarjeta por el torniquete de la estación, utilizó el servicio de transporte una (1) sola vez, trasladándose de la estación La Cultura hasta la estación Los Cabitos, cuestión que no ha sido negada ni desvirtuada por GYM.
- 31.- Consecuentemente, considerando que la señora MANRIQUEZ únicamente utilizó el servicio brindado por GYM una (1) sola vez, correspondía que GYM le cobrará un (1) solo pasaje ascendente a S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles) por el uso de servicio de transporte en la Línea 1 del Metro de Lima.
- 32.- En tal sentido, corresponde amparar el reclamo presentado por la usuario y que GYM proceda a devolverle S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles).

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>22</sup>;

<sup>22</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;*

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta R-SAC-018481-2017-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., sobre los defectos en la facturación; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora MERCEDES MANUELA MANRIQUEZ ROQUE; debiendo la Entidad Prestadora proceder a devolver un pasaje ascendente a S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles) a la usuaria.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora MERCEDES MANUELA MANRIQUEZ ROQUE 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**

*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”.*