



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° 075-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 075-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : MARÍA NOEMÍ SUÁREZ ZULUETA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-WEB-023812-2018-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de septiembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo, en la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por MARÍA NOEMÍ SUÁREZ ZULUETA (en adelante, la señora SUÁREZ o la apelante) contra la Decisión contenida en la Carta R-WEB-023812-2018-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 6 de febrero de 2018, la señora SUÁREZ presentó un reclamo a través de la página web de GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- El día 3 de enero de 2018, utilizó la Línea 1 del Metro de Lima para dirigirse al emporio comercial de Gamarra. A su regreso, en la estación Caja de Agua, recargó su tarjeta para facilitar el acceso de otras personas al sistema debido a que la máquina de recargas se encontraba fuera de servicio, luego de lo cual su tarjeta fue bloqueada.
 - ii.- Ha venido utilizando su tarjeta desde el año 2016 únicamente para dirigirse a su trabajo, encontrándose en desacuerdo con el bloqueo de la misma. En tal sentido, solicita la devolución del saldo a favor que contenía dicha tarjeta.



2. Mediante Carta R-WEB-023812-2018-SAC, notificada el 12 de febrero de 2018 por correo electrónico, GYM resolvió el reclamo presentado por la señora SUÁREZ, declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- En todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con un letrero que indica "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tiene el cliente al hacer uso del sistema. Una de ellas es la de realizar venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes.
 - ii.- GYM promueve que sus clientes se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema. En efecto, en su página web se indica lo siguiente:

"Por nuestra seguridad y respeto. (...) No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes"

"En la LINEA 1 sancionamos con el bloqueo definitivo de la tarjeta, cualquier comportamiento que ponga en riesgo la integridad de sus colaboradores o clientes y la seguridad de nuestras instalaciones. Las normas de uso del servicio están indicadas al ingreso de nuestras estaciones"
 - iii.- Procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad y el reporte de movimiento de la tarjeta N° 7.714.810, constatando que la referida tarjeta no se encuentra asociada al DNI de la señora SUÁREZ y que ha venido siendo usada de manera irregular (reventa de pasajes) en la estación Caja de Agua.
 - iv.- Como consecuencia de haber verificado el incumplimiento de las normas de uso del sistema por parte de la señora SUAREZ, correspondía aplicársele la sanción correspondiente, por lo que procedió a efectuar el bloqueo definitivo de la tarjeta N° 7.714.810 el día 3 de febrero de 2018.
 - v.- No obstante lo resuelto, indicó que por única vez, la señora SUÁREZ podía acercarse a la oficina de Atención al Cliente de la Estación cabitos portando la tarjeta N° 7714810, DNI vigente y la Carta R-WEB-023812-2018-SAC, a fin de proceder con el traslado de saldo.
3. El 21 de febrero de 2018, la señora SUÁREZ presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-023812-2018-SAC, reiterando los argumentos del escrito de reclamo y añadiendo lo siguiente:
- i.- Manifestó que no ha utilizado la tarjeta N° 7714810 de manera irregular como señala GYM, pues lo ocurrido el 3 de febrero de 2018 fue que las máquinas de recarga se encontraban fuera de servicio, por lo que decidió apoyar a otras personas a ingresar al sistema utilizando su tarjeta.



- ii.- No se visualiza adecuadamente el letrero referido por GYM a fin de que los usuarios puedan leerlo y evitar inconvenientes.
 - iii.- Solicitó el traslado del saldo a favor que contenía la tarjeta N° 7714810 a su nueva tarjeta N° 8967594.
4. El 14 de marzo de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-WEB-023812-2018-SAC.
 5. El 27 de agosto de 2018, se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contar con la asistencia de la señora SUÁREZ, ni de los representante de GYM; 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-020503-2017-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora SUÁREZ.

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 realizó el bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima de la señora SUÁREZ, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo relacionado con el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM y el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, 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 GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos

¹ 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.



y Solución de Controversias del OSITRAN² (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 Carta R-WEB-023812-2018-SAC. fue notificada a la señora SUÁREZ el 12 de febrero de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que la señora SUÁREZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de marzo de 2018.
 - iii.- La señora SUÁREZ apeló con fecha 21 de febrero de 2018, es decir dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (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.
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

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 Nº 29571, Código de Protección y Defensa del

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”.

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones Nº 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”.

³ **TUO de la Ley Nº 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”.



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 regulador⁴.

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 ley⁵.
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 social⁶; se advierte que en el presente la señora SUÁREZ 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.

Sobre la prestación del servicio de calidad

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

⁴ 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".

⁵ 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".

⁶ 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".



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° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte Público (en adelante, el 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 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 y el literal b) del artículo 9 de dicho reglamento establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como se aprecia a continuación:

"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. (...)"

"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 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, 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, 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



cumpliendo con 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.

Sobre el bloqueo de la tarjeta N° 7714810

21. En el presente caso, la señora SUÁREZ cuestionó el hecho de que GYM bloqueara la tarjeta N° 7714810 alegando que la utilizó indebidamente, manifestando que en realidad estaba ayudando a otras personas a ingresar al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, pues la máquina de recarga se encontraba fuera de servicio y no contaban con saldo.
22. Por su parte, la Entidad Prestadora mediante Carta R-WEB-023812-2018-SAC declaró infundado el reclamo presentado por la señora SUÁREZ, señalando que la referida usuaria habría utilizado irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la tarjeta N° 7714810 en la estación Caja de Agua, conducta que se encuentra sancionada con el bloqueo de la tarjeta.
23. En dicha carta, GYM indicó que de manera excepcional y por única vez la señora SUÁREZ 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° 7714810.
24. 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 y/o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
25. 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 y el retiro inmediato del sistema, conforme se aprecia a continuación:



Respeto guarda Respeto

ESTÁ PROHIBIDO INGRESAR BAJO EFECTOS DE ALCOHOL O DROGAS

ESCUCCHAR MÚSICA A ALTO VOLUMEN PUEDE INCOMODAR A OTRXS. USA AUDÍFONOS.

EVITA COMER DENTRO DE LOS TRENES Y ESTACIONES, ASÍ MANTENDREMOS TODO LIMPIO.

ESTÁ PROHIBIDA LA REVENTA DE PASAJES Y LA VENTA AMBULATORIA

CUIDA Y PROTEGE DE PINTAS O DAÑOS LOS TRENES E INSTALACIONES. ¡SON TUYOS!

Y RECUERDA QUE EL USO DEL SERVICIO DEBE SER SIEMPRE PAGADO. ¡FIGÚRATE!

UBICA EL BOTÓN DE EMERGENCIA EN LOS ANDENES O LLAMA AL 0800-111-21 Y REPORTA LA SITUACIÓN

Quando hacemos uso del servicio de la LÍNEA 1 aceptamos cumplir con sus normas, incumplirlas ocasionará el retiro inmediato del sistema y el bloqueo definitivo de la tarjeta.



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° 075-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 26. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes", al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
27. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si la señora SUÁREZ 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.
28. De la revisión del expediente se tiene el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 7714810 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Reporte de Transacciones por Tarjeta
Fecha Desde: 01-01-2018 00:00
Fecha Hasta: 28-02-2018 23:59
Número de Serie Externo: 7714810
Tipo de Transacción: Todas
Estado de la Tarjeta: Habilitada
Número de Serie Interno: 1483547001
Título: Metro de Lima
PerM: Adulto
Documento: 87
Último Saldo Lento: 39.50
Último Saldo Calculado: 38.00

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	PerM	Documento	Último Saldo Lento	Último Saldo Calculado
01-02-2018 16:49:41	310	Uso	Monedero	Adulto	3.00	1.50	3.50 1901007
01-02-2018 17:01:18	311	Uso	Monedero	Adulto	3.50	0.00	1.00 1901009
01-02-2018 17:40:52	312	Uso	Monedero	Adulto	3.50	1.50	2.00 1901008
01-02-2018 17:41:23	313	Carga	Monedero	Adulto	2.00	23.00	22.00 1902002
01-02-2018 17:48:17	314	Uso	Monedero	Adulto	22.00	1.50	20.50 1901006
01-02-2018 17:48:20	315	Uso	Monedero	Adulto	20.50	1.50	19.00 1901006
01-02-2018 17:48:40	316	Uso	Monedero	Adulto	19.50	1.50	17.50 1901006
01-02-2018 17:48:44	317	Uso	Monedero	Adulto	17.50	1.50	16.00 1901006
01-02-2018 17:48:47	318	Uso	Monedero	Adulto	16.00	1.50	14.50 1901007
01-02-2018 17:50:17	319	Uso	Monedero	Adulto	14.50	1.50	13.00 1901003
01-02-2018 17:50:26	320	Uso	Monedero	Adulto	13.00	1.50	11.50 1901006
01-02-2018 17:51:12	321	Uso	Monedero	Adulto	11.50	1.50	10.00 1901007
01-02-2018 17:51:16	322	Uso	Monedero	Adulto	10.00	1.50	8.50 1901007
01-02-2018 17:51:46	323	Uso	Monedero	Adulto	8.50	1.50	7.00 1901007
01-02-2018 17:51:52	324	Uso	Monedero	Adulto	7.00	1.50	5.50 1901007
01-02-2018 17:54:00	325	Uso	Monedero	Adulto	5.50	1.50	4.00 1901006
01-02-2018 17:54:03	326	Uso	Monedero	Adulto	4.00	1.50	2.50 1901006
01-02-2018 17:55:56	327	Uso	Monedero	Adulto	2.50	1.50	1.00 1901007
01-02-2018 17:59:30	328	Carga	Monedero	Adulto	1.00	36.00	35.00 1902002
01-02-2018 18:00:10	329	Uso	Monedero	Adulto	35.00	1.50	29.50 1901007
01-02-2018 18:00:13	330	Uso	Monedero	Adulto	29.50	1.50	28.00 1901007
01-02-2018 18:00:21	331	Uso	Monedero	Adulto	28.00	1.50	26.50 1901007
01-02-2018 18:01:03	332	Uso	Monedero	Adulto	26.50	1.50	25.00 1901006
01-02-2018 18:01:24	333	Uso	Monedero	Adulto	25.00	1.50	23.50 1901007
01-02-2018 18:01:44	334	Uso	Monedero	Adulto	23.50	1.50	22.00 1901008
01-02-2018 18:01:49	335	Uso	Monedero	Adulto	22.00	1.50	20.50 1901006
01-02-2018 18:01:55	336	Uso	Monedero	Adulto	20.50	1.50	19.00 1901006
01-02-2018 18:02:25	337	Uso	Monedero	Adulto	19.00	1.50	17.50 1901007
01-02-2018 18:03:12	338	Uso	Monedero	Adulto	17.50	1.50	16.00 1901006
01-02-2018 18:03:47	339	Uso	Monedero	Adulto	16.00	1.50	14.50 1901007
01-02-2018 18:05:11	340	Uso	Monedero	Adulto	14.50	1.50	13.00 1901006
01-02-2018 18:06:20	341	Uso	Monedero	Adulto	13.00	1.50	11.50 1901006
01-02-2018 18:07:09	342	Uso	Monedero	Adulto	11.50	1.50	10.00 1901007
01-02-2018 18:08:42	343	Uso	Monedero	Adulto	10.00	1.50	8.50 1901006
01-02-2018 18:15:47	344	Uso	Monedero	Adulto	8.50	1.50	7.00 1901007
01-02-2018 18:16:38	345	Uso	Monedero	Adulto	7.00	1.50	5.50 1901007
01-02-2018 18:17:31	346	Uso	Monedero	Adulto	5.50	1.50	4.00 1901007
01-02-2018 18:19:14	347	Uso	Monedero	Adulto	4.00	1.50	2.50 1901007
01-02-2018 18:19:19	348	Uso	Monedero	Adulto	2.50	1.50	1.00 1901007
01-02-2018 18:27:27	349	Carga	Monedero	Adulto	2.50	1.50	1.00 1901007
01-02-2018 18:28:36	350	Uso	Monedero	Adulto	1.00	40.00	41.00 1902001
01-02-2018 18:35:43	351	Uso	Monedero	Adulto	41.00	1.50	39.50 1901007
01-02-2018 18:40:31	352	Uso	Monedero	Adulto	39.50	1.50	38.00 1901006
01-02-2018 18:41:04	353	Uso	Monedero	Adulto	38.00	1.50	36.50 1901006
01-02-2018 18:44:29	354	Uso	Monedero	Adulto	36.50	1.50	35.00 1901006

7 Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: http://www.lineavno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf

Folios del 6 al 29





29. Como puede observarse, entre las 17:01 y 18:44 horas del día 3 de febrero de 2018, la tarjeta N° 7714810 registró 41 validaciones de ingreso continuos a la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima.
30. De la información registrada en dicho documento, se advierte que la señora SUÁREZ utilizó la tarjeta N° 7714810 para realizar 41 ingresos al servicio de transporte a lo largo de un periodo aproximado de 1 hora con 43 minutos, conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino más bien el ingreso de 41 usuarios al servicio de transporte, lo que evidenciaría la actividad de reventa de pasajes desde la tarjeta de la apelante.
31. Teniendo en cuenta ello, el bloqueo de la tarjeta a la señora SUÁREZ 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. En atención a lo expuesto, no se verifica que la Entidad Prestadora haya incurrido en defecto en el servicio alguno.
33. Cabe señalar finalmente, que lo resuelto por este Tribunal no enerva la disposición de la Entidad Prestadora de que la señora SUÁREZ se apersona a la Oficina de Atención al Cliente de la estación Cabitos, para realizar el traslado de saldo de tarjeta señalada por GYM.
34. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 7714810 estuvo justificado, corresponde confirmar lo resuelto por GYM en primera instancia.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-WEB-023812-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora MARÍA

⁹ **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

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 075-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

NOEMÍ SUÁREZ ZULUETA, por la presunta prestación del servicio deficiente de un servicio consistente en el bloqueo injustificado de la tarjeta N° 7714810.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora MARÍA NOEMÍ SUÁREZ ZULUETA y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (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