



EXPEDIENTE N° : 333-2016-TSC-OSITRAN

APELANTE : JUANITA SALDARRIAGA SANONI

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-017054-2016-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 16 de marzo de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia en la medida que la prestación de los servicios de transporte de uso público está sujeta a las disposiciones del Contrato de Concesión y la normativa aplicable; no correspondiendo amparar el reclamo que se sustenta en hechos que evidencian el incumplimiento de la normativa que rige la prestación del servicio.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora JUANITA SALDARRIAGA SANONI (en adelante, la señora SALDARRIAGA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-017054-2016-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 19 de octubre de 2016, la señora SALDARRIAGA interpuso un reclamo ante GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 08:30 horas del 19 de octubre de 2016, su acompañante no logró ingresar por los torniquetes de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima, debido a que aparentemente no contaba con saldo disponible en su tarjeta de medio pasaje.
 - ii.- Ante ello, en la medida que la señora SALDARRIAGA sí había logrado ingresar por los torniquetes, le entregó a su acompañante su tarjeta de medio pasaje, a fin de que pudiera ingresar haciendo uso de la misma, habiendo requerido previamente la autorización de la señora Rubí Olivos García, personal de GYM que controlaba en ese momento el ingreso de los usuarios a la estación.



- iii.- Sin embargo, cuando su compañera pretendía ingresar por el torniquete utilizando su tarjeta de medio pasaje, otro trabajador de la estación le impidió el ingreso manifestando que habían hecho un uso indebido de la misma.
 - iv.- A continuación, se apersonó al lugar otra trabajadora de GYM, quien manifestó ser la supervisora de la estación, la cual solicitó la tarjeta de medio pasaje a la señora SALDARRIAGA, señalando que iba a verificar si contaba con saldo, a efectos de lo cual ingresó a la cabina de control ubicada al lado de los torniquetes.
 - v.- Luego de unos minutos, la supervisora retornó y comunicó a la señora SALDARRIAGA y a su acompañante que había procedido a bloquear la tarjeta de medio pasaje debido al uso inadecuado que se le había dado, pues esta era personal e intransferible.
 - vi.- A pesar de haber explicado a la supervisora que antes de entregar la tarjeta a su acompañante contó con la autorización de una trabajadora de la estación (la señora Rubí Olivos), la supervisora no reconsideró su decisión, razón por la cual solicitó el Libro de Reclamaciones.
2. Mediante carta R-CAT-017054-2016-SAC, notificada el 7 de noviembre de 2016, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora SALDARRIAGA señalando lo siguiente:
- i.- Al advertir el personal de la estación Los Postes que la señora SALDARRIAGA había entregado a su acompañante su tarjeta de medio pasaje para que la utilizara ingresando a dicha estación, se comunicó a la usuaria que dicha conducta era irregular pues la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima es personal e intransferible.
 - ii.- Si bien la señora SALDARRIAGA indicó en su reclamo que contó con la autorización de uno de los trabajadores de GYM para prestar su tarjeta a su acompañante; de la revisión de las imágenes registradas en las cámaras de la estación se aprecia que dicha afirmación no resulta cierta, pues no se observa interacción entre la señora SALDARRIAGA o su acompañante y su personal, antes de que esta última intentara ingresar a la zona de andenes haciendo uso de la tarjeta de medio pasaje de la reclamante.
 - iii.- GYM cumple con difundir información sobre el uso correcto de la tarjeta de medio pasaje, la que se encuentra impresa en la misma tarjeta al lado de los datos del titular beneficiario, consignándose la frase "Uso personal e intransferible", esto es, que únicamente el titular de la tarjeta puede hacer uso de la misma.



- iv.- El uso indebido de la tarjeta de medio pasaje habilita su bloqueo, generando ello que el titular de la tarjeta pierda el beneficio hasta la siguiente emisión del carné de medio pasaje.
3. Con fecha 15 de noviembre de 2016, la señora SALDARRIAGA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-017054-2016-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- Su compañera de la universidad se quedó sin saldo en su tarjeta de medio pasaje para poder ingresar a la estación, por lo que le preguntó a la señora Rubí Olivos García, inspectora de la estación, si podía ingresar utilizando su tarjeta de medio pasaje, lo cual fue autorizado por dicha trabajadora.
 - ii.- Sin embargo, cuando su compañera estaba validando la tarjeta por el torniquete de ingreso, otro trabajador de la estación le impidió el ingreso, ante lo cual la señora Rubí Olivos García le dio la indicación de que podía pasar porque lo había autorizado.
 - iii.- Pese a ello, la supervisora de la concesionaria le pidió entregar su tarjeta de medio pasaje para verificar si contaba con saldo, procediendo a bloquearla.
 4. El 6 de diciembre de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
 5. El 6 de marzo de 2018 se encontraba programada la audiencia de vista de la causa; sin embargo, las partes no concurrieron a la misma, 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-017054-2016-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora SALDARRIAGA.

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 el personal de GYM habría bloqueado la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima de la señora SALDARRIAGA por habérsela prestado a una acompañante para que pudiera ingresar a la estación Los Postes, aduciendo que el uso de dicha tarjeta es personal e intransferible,



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 GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, 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 GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (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.

¹ **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."

² **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 (...)"

³ **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".

⁴ **Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN**

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.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".

⁵ **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".



9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta R-CAT-017054-2016-SAC fue notificada a la señora SALDARRIAGA el 7 de noviembre de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que la señora SALDARRIAGA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de noviembre de 2016.
 - iii.- La señora SALDARRIAGA apeló con fecha 15 de noviembre de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.

⁶ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

⁷ 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".



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 ley⁸.
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 social⁹; se advierte que en el presente caso la señora SALDARRIAGA 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 medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la

⁸ 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".

⁹ 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".



Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

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

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, establecen que 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.

"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 I) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo y el literal b) del artículo 9 de dicho reglamento establecen lo siguiente:

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

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

(...)

l) Al libre uso de la ITUP

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

[El subrayado es nuestro]

"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b) Conducta debida

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

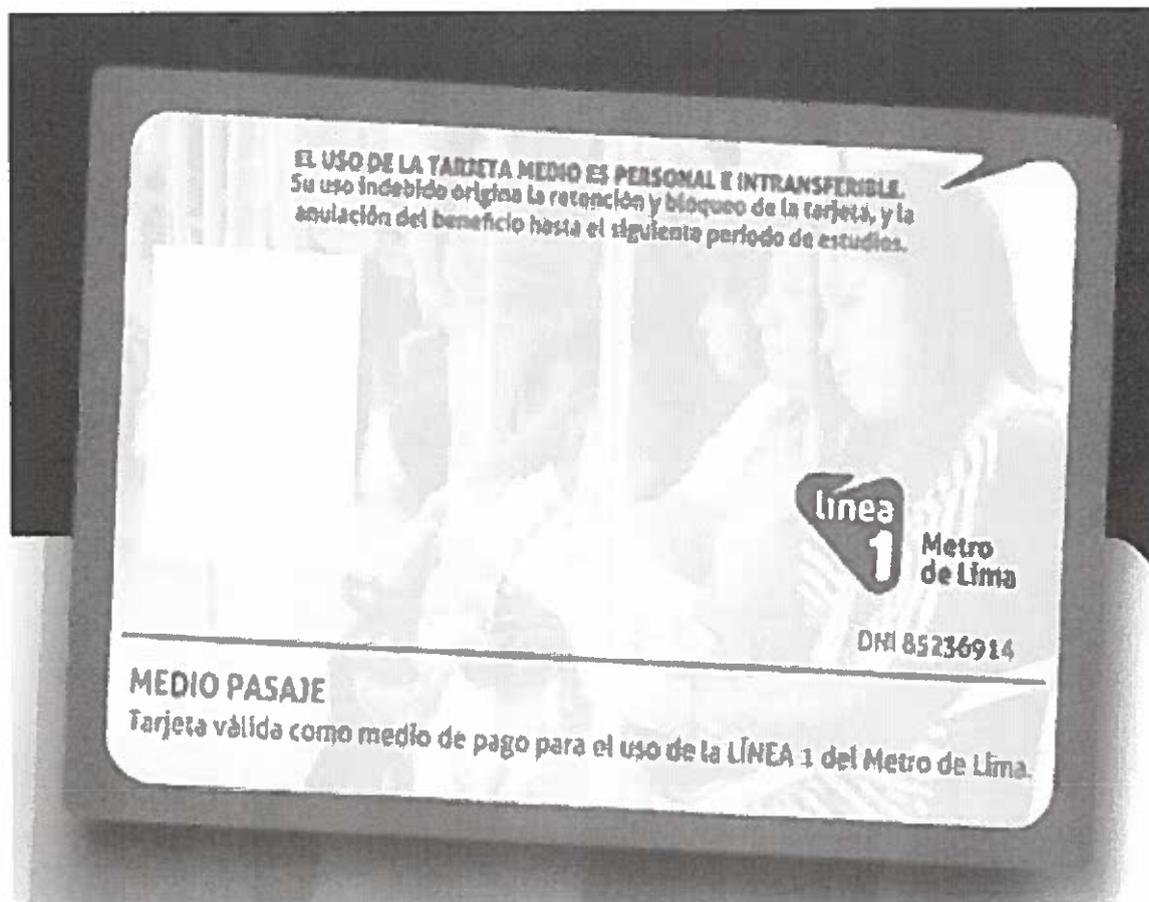
El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas".

[El subrayado es nuestro]

19. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
20. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, 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.

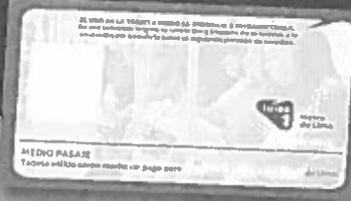
21. En el presente caso, la señora SALDARRIAGA cuestionó el hecho de que el personal de GYM hubiera bloqueado su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima por habérsela prestado a una acompañante para que pudiera ingresar a la estación Los Postes, aduciendo que el uso de dicha tarjeta era personal e intransferible.
22. En cuanto a las normas o condiciones de uso de las instalaciones de las estaciones y las líneas del metro de Lima, se aprecia que GYM ha dispuesto que el uso de la tarjeta de medio pasaje es personal e intransferible y que su uso indebido acarrea la retención, el bloqueo de la misma y la pérdida del beneficio de medio pasaje hasta el siguiente periodo de estudios, conforme se aprecia a continuación:





Requisitos para obtener las tarjetas de Medio pasaje

TARJETA MEDIO



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

TRÁMITE:	Nueva Tarjeta y personalización Precio: S/ 3.00	Duplicado Precio: S/ 3.00	Renovación
LUGAR:	Pumacahu, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Pumacahu, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Todas las Estaciones
ESCOLARES La tarifa medio sólo aplica de lunes a viernes durante la vigencia del año escolar. Los sábados, domingos y feriados aplica la tarifa adulto.	Originales de: <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente del escolar. • Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso. • DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado. 	Originales de: <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente del escolar. • DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado. Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta apoderado.	Apartir del 15 de Febrero de cada año escolar, presentado la tarjeta medio vigente y originales y copias simples de: <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente del escolar. • Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso.
feriados aplica la tarifa adulto.	<ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado. La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderado es obligatoria.	Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes, llamando al 0800-111-21	que acredite la matrícula en el año escolar en curso. <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado.
ESTUDIANTES DE UNIVERSIDAD E INSTITUTO La tarifa medio sólo aplica de lunes a sábado. Los domingos y feriados aplica la tarifa adulto.	Originales de: <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente del estudiante • Carnet de medio pasaje • El trámite es personal 	Originales de: <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente del estudiante • El trámite es personal. • Carnet del medio pasaje vigente. Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes, llamando al 0800-111-21	Junto con la renovación del carnet de medio pasaje, presentando la tarjeta medio vigente y originales y copias simples de: <ul style="list-style-type: none"> • DNI vigente del estudiante. • Carnet del medio pasaje vigente. El trámite es personal

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





23. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"¹⁰, al cual los usuarios tienen acceso dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y a través de su página web.
24. Teniendo en cuenta ello, se verifica que la restricción del personal de GYM para que la señora SALDARRIAGA prestara su tarjeta de medio pasaje a su acompañante para ingresar a la estación Los Postes y el bloqueo de la tarjeta no resultaba injustificado, pues se encuentra dispuesto que el uso de dicha tarjeta es personal e intransferible para su titular, así como también que ante la constatación de un uso irregular de la misma podría corresponder su bloqueo, como ocurrió en el presente caso.
25. En cuanto a la alegación de la señora SALDARRIAGA, referida a que habría contado con la autorización de la señora Rubí Olivos García, trabajadora de GYM para prestar su tarjeta de medio pasaje a su acompañante y facilitar su ingreso a dicha estación; cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia que obren medios probatorios que acrediten ello.
26. Al respecto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹¹ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
27. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora SALDARRIAGA acreditara lo alegado, es decir, que su compañera era estudiante que contaba con una tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima. No obstante ello, de la revisión del expediente no se observa que, más allá de lo afirmado por la señora SALDARRIAGA, exista medio probatorio alguno que acredite lo que ha alegado.
28. Atendiendo a lo expuesto, se verifica que la restricción para el ingreso de la acompañante de la señora SALDARRIAGA a la estación y el consecuente bloqueo de la tarjeta de medio pasaje estuvieron justificados al constatarse el uso indebido de la misma, encontrándose dichas acciones informadas a los usuarios en la Guía de Cliente para el uso de los servicios prestados por dicha Entidad Prestadora.
29. Atendiendo a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-017054-2016-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora SALDARRIAGA.

¹⁰ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/>

¹¹ TUO de la LPAG

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

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



En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-017054-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora JUANITA SALDARRIAGA SANONI, por la presunta indebida restricción para el ingreso de una acompañante a la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima y el posterior bloqueo de su tarjeta de medio pasaje.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora JUANITA SALDARRIAGA SANONI 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**

¹² **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".