

EXPEDIENTE : 97-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : STELLA MARIS ARÁMBULA LADINES
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-SAC-032961-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de febrero de 2020

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, 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 la señora STELLA MARIS ARÁMBULA LADINES (en adelante, la señora ARÁMBULA o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-032961-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 08 de mayo de 2019, la señora ARÁMBULA presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando que su tarjeta N° 9402066 fue bloqueada sin motivo aparente, por lo que solicitó se le devuelva el saldo cargado y el valor de la referida tarjeta.
2. Mediante Carta R-SAC-032961-2019-SAC notificada el 20 de mayo de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora ARÁMBULA declarándolo infundado, manifestando que de la revisión del Reporte de Movimiento de la Tarjeta N° 9.402.066, la cual no se encuentra asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la reclamante, se advirtió que la usuaria había venido realizando recargas irregulares desde

su adquisición, lo que resultando sancionable y contrario a sus normas de uso del sistema, motivó que se procediera al bloqueo de la tarjeta materia de reclamo.

3. Con fecha 28 de mayo de 2019, la señora ARÁMBULA presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-032961-2019-SAC, precisando que su tarjeta es de uso personal y realiza las recargas correspondientes para evitar retrasos.
4. El 18 de junio de 2019, 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-SAC-032961-2019-SAC y agregando lo siguiente:
 - i. En la parte exterior de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se han instalado *banners* y señaléticas que indican que ante el incumplimiento de las normas de uso del servicio por parte de los usuarios, se procederá con el bloqueo definitivo de la tarjeta.
 - ii. Las transacciones que realizan los usuarios se controlan a través del “Sistema de Control de Pasajeros”, en el cual se registran las transacciones efectuadas de manera correlativa, siendo estas de tres tipos: “Venta”, “Carga” y “Uso”, no repitiéndose la numeración en ningún caso.
 - iii. En el Reporte de Transacciones por Tarjeta correspondiente a la tarjeta N° 9.402.066, se corroboró que la usuaria hizo un uso irregular de la misma debido a que los números de las transacciones se repitieron, verificándose, por ejemplo, que la transacción N° 3 correspondiente a una “Carga” se repite posteriormente como “Uso”. Además, se aprecia que la tarjeta en cuestión contaba el 12 de marzo de 2019 con un saldo remanente de S/. 0,00 y sin que previamente se haya realizado una carga, se verifica en la siguiente transacción que la tarjeta se encontraba recargada con el monto ascendente a S/. 21,00.
 - iv. En ese sentido, habiéndose advertido una situación de fraude, se procedió con el bloqueo de la tarjeta de la señora ARÁMBULA.
5. El 27 de septiembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa quedando la causa al voto.
6. El 2 de octubre de 2019, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento y agregando que respecto a la solicitud de la devolución del saldo cargado, debía considerarse que la tarjeta N° 9.402.066 no se encontraba asociada al número de DNI de la usuaria, imposibilitando la identificación y el traslado de saldo.

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-032961-2019-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora ARÁMBULA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida al bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor MECHATO por parte de GYM por haber incurrido en una presunta recarga irregular, supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto 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.

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**

"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 del 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".

9. 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 la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R- SAC-032961-2019-SAC fue notificada a la señora ARÁMBULA el 20 de mayo de 2019.
 - ii. El plazo máximo que la señora ARÁMBULA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de junio de 2019.
 - iii. La señora ARÁMBULA apeló con fecha 28 de mayo de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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 N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).
12. 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.

⁴ **Reglamento de Reclamos de GYM**

"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 del OSITRAN**

"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".

⁶ **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".

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

13. Es GYM 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 facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala a continuación:

"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]

14. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso 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

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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)

[El subrayado es nuestro]

15. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 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

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.

Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- *Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.*
- *Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.*
- *Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.*
- *Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.*
- *Decisión de una autoridad competente.*
- *Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.*
- *Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.*

(...)

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

(...)

b) Conducta debida

Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o 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. (...)

[El subrayado es nuestro]

16. 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.
17. 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 el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

III.2.1 Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario

18. En el presente caso, la señora ARÁMBULA cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° 9402066 sin motivo aparente pese a que dicha tarjeta es de uso personal, por lo que solicitó se le devuelva el saldo cargado y el costo de la referida tarjeta.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la usuaria habría realizado recargas irregulares, siendo ello una conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta, a efectos de lo cual adjuntó como medio probatorio el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta".
20. Asimismo, indicó que todas las transacciones que realizan los usuarios se controlan a través del "Sistema de Control de Pasajeros", por lo que dicho uso irregular fue advertido de la revisión del documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 9.402.066, en el cual se verificó que los números de las transacciones se repetían, apreciándose transacciones en las cuales existía un saldo anterior de S/ 0,00 para en la siguiente transacción verificarse un saldo de S/ 21,00 sin que se haya realizado una recarga previa por dicho monto.
21. 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.
22. En ese sentido, se aprecia que GYM ha dispuesto que el incumplimiento de las normas y condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:



23. Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"⁷, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
24. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en la recarga irregular de la tarjeta N° 9.402.066, conducta que amerita el bloqueo de la tarjeta a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.
25. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"⁸ correspondiente a la tarjeta N° 9.402.066 materia de reclamo.
26. Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por GYM que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga

⁷ 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>

⁸ Folios 2 al 6 del expediente.

y uso). Asimismo, en la Carta GYMF-2019-01041⁹ la Entidad Prestadora precisó en qué consisten las transacciones antes referidas:

| Transacción | Descripción |
|-------------|--|
| Venta | Cuando el usuario adquiere la tarjeta |
| Carga | Cuando el usuario realiza recargas. Se Consigna el día, monto en soles y saldo de la tarjeta |
| Uso | Cuando el usuario realiza usos de la tarjeta. Se consigna, hora, fecha, estación por la que realiza su ingreso y saldo restante. |

27. En ese sentido, antes de realizar al análisis de las transacciones cuestionadas en el presente procedimiento, resulta pertinente exponer cómo funciona y se registran las **transacciones de carga** de saldo en las tarjetas de la Línea 1 del Metro de Lima:

| Número de Serie Externo | Número de Serie Interno | Estado de la Tarjeta | Título | Perfil | Documento | Último Saldo Leído | Último Saldo Calculado |
|-------------------------|-------------------------|----------------------|----------|--------|-----------|--------------------|------------------------|
| | | Emitida | Monedero | Adulto | 0 | 21,00 | 1,00 |

| Fecha | Numero Transaccion de Tarjeta | Tipo de Transacción | Título | Perfil | Saldo Anterior | Monto | Saldo | Terminal | Estacion |
|---------------------|-------------------------------|---------------------|----------|--------|----------------|-------|-------|----------|------------|
| 01-02-2019 17:06:15 | 263 | Carga | Monedero | Adulto | 0,00 | 3,00 | 3,00 | 2203002 | Los Postes |
| 01-02-2019 17:06:27 | 264 | Uso | Monedero | Adulto | 3,00 | 1,50 | 1,50 | 2201007 | Los Postes |
| 03-02-2019 20:01:18 | 265 | Uso | Monedero | Adulto | 1,50 | 1,50 | 0,00 | 0701005 | Atocngo |
| 04-02-2019 18:27:39 | 266 | Carga | Monedero | Adulto | 0,00 | 10,00 | 10,00 | 2203002 | Los Postes |

28. Como se puede apreciar del reporte, existiendo un saldo de S/ 0,00 se constata el registro de una operación de **carga** de S/ 3,00 (transacción N° 263) efectuada a las 17:06:15 horas, luego de lo cual se verifica una siguiente transacción del titular de la tarjeta (transacción N° 264) haciendo uso de la misma para el traslado de una estación a otra a las 17:06:27 horas por un valor de S/ 1,50, el cual se descontó del saldo de S/ 3,00 cargado previamente.
29. Consecuentemente, para que proceda el registro de uso del saldo de la tarjeta, previamente tiene que haberse registrado una operación de carga de saldo.
30. Ahora bien, en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 9.402.06 materia de reclamo, se verifica el registro de los siguientes movimientos:

⁹ Folios 14 y 15 del expediente.

Linea 1 Metro de Lima Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-03-2019 00:00 Número de Serie Externo: 9402066 Título: Todos Generado: 15-05-2019 18:01:56
 Fecha Hasta: 15-05-2019 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos N° Registros: 120

Página 1 de 5

| Número de Serie Externo | Número de Serie Interno | Estado de la Tarjeta | Título | Perfil | Documento | Último Saldo Leído | Último Saldo Calculado | | |
|-------------------------|-------------------------------|----------------------|----------|--------|----------------|--------------------|------------------------|----------|-------------|
| 9402066 | 2502174409 | Bloqueada | Monedero | Adulto | | 57,00 | 58,50 | | |
| Fecha | Número Transacción de Tarjeta | Tipo de Transacción | Título | Perfil | Saldo Anterior | Monto | Saldo | Terminal | Estación |
| 12-03-2019 06:38:37 | 1 | Venta | Monedero | Adulto | 0,00 | 5,00 | 0,00 | 0403001 | Villa María |
| 12-03-2019 06:38:37 | 2 | Carga | Monedero | Adulto | 0,00 | 5,00 | 5,00 | 0403001 | Villa María |
| 12-03-2019 15:12:06 | 12 | Uso | Monedero | Adulto | 1,50 | 1,50 | 0,00 | | |
| 16-03-2019 16:10:52 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 21,00 | 1,50 | 19,50 | | |
| 12-03-2019 10:43:56 | 8 | Carga | Monedero | Adulto | 0,00 | 6,00 | 6,00 | 0403001 | Villa María |
| 12-03-2019 10:44:30 | 9 | Uso | Monedero | Adulto | 6,00 | 1,50 | 4,50 | 0401004 | Villa María |
| 12-03-2019 10:44:34 | 10 | Uso | Monedero | Adulto | 4,50 | 1,50 | 3,00 | 0401003 | Villa María |
| 12-03-2019 15:11:56 | 11 | Uso | Monedero | Adulto | 3,00 | 1,50 | 1,50 | 1601009 | Graú |
| 12-03-2019 15:12:06 | 12 | Uso | Monedero | Adulto | 1,50 | 1,50 | 0,00 | 1601010 | Graú |
| 16-03-2019 16:10:52 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 21,00 | 1,50 | 19,50 | 0401003 | Villa María |
| 16-03-2019 16:46:14 | 4 | Uso | Monedero | Adulto | 19,50 | 1,50 | 18,00 | 0701007 | Atocongo |
| 16-03-2019 18:31:29 | 5 | Uso | Monedero | Adulto | 18,00 | 1,50 | 16,50 | 0401003 | Villa María |
| 16-03-2019 19:20:08 | 6 | Uso | Monedero | Adulto | 16,50 | 1,50 | 15,00 | 0701006 | Atocongo |
| 17-03-2019 12:17:44 | 7 | Uso | Monedero | Adulto | 15,00 | 1,50 | 13,50 | 0401004 | Villa María |
| 18-03-2019 10:29:25 | 8 | Uso | Monedero | Adulto | 13,50 | 1,50 | 12,00 | 0401004 | Villa María |
| 19-03-2019 12:50:01 | 16 | Uso | Monedero | Adulto | 1,50 | 1,50 | 0,00 | | |
| 19-03-2019 13:24:54 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 21,00 | 1,50 | 19,50 | | |
| 18-03-2019 18:04:24 | 13 | Uso | Monedero | Adulto | 6,00 | 1,50 | 4,50 | 0701006 | Atocongo |
| 19-03-2019 12:49:55 | 14 | Uso | Monedero | Adulto | 4,50 | 1,50 | 3,00 | 0701005 | Atocongo |
| 19-03-2019 12:49:58 | 15 | Uso | Monedero | Adulto | 3,00 | 1,50 | 1,50 | 0701005 | Atocongo |
| 9-03-2019 12:50:01 | 16 | Uso | Monedero | Adulto | 1,50 | 1,50 | 0,00 | 0701005 | Atocongo |
| 9-03-2019 13:24:54 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 21,00 | 1,50 | 19,50 | 0401004 | Villa María |

Linea 1 Metro de Lima Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-03-2019 00:00 Número de Serie Externo: 9402066 Título: Todos Generado: 15-05-2019 18:01:56
 Fecha Hasta: 15-05-2019 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos N° Registros: 120

Página 2 de 5

| Número de Serie Externo | Número de Serie Interno | Estado de la Tarjeta | Título | Perfil | Documento | Último Saldo Leído | Último Saldo Calculado | | |
|-------------------------|-------------------------------|----------------------|----------|--------|----------------|--------------------|------------------------|----------|-------------|
| 9402066 | 2502174409 | Bloqueada | Monedero | Adulto | | 57,00 | 58,50 | | |
| Fecha | Número Transacción de Tarjeta | Tipo de Transacción | Título | Perfil | Saldo Anterior | Monto | Saldo | Terminal | Estación |
| 19-03-2019 18:24:02 | 6 | Uso | Monedero | Adulto | 16,50 | 1,50 | 15,00 | 0401003 | Villa María |
| 20-03-2019 11:58:33 | 7 | Uso | Monedero | Adulto | 15,00 | 1,50 | 13,50 | 0401003 | Villa María |
| 21-03-2019 06:53:05 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 21,00 | 1,50 | 19,50 | 0401006 | Villa María |
| 21-03-2019 21:36:33 | 4 | Uso | Monedero | Adulto | 19,50 | 1,50 | 18,00 | 1101004 | Angamos |
| 21-03-2019 06:53:05 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 18,00 | 1,50 | 16,50 | 0401004 | Villa María |
| 20-03-2019 11:58:33 | 7 | Uso | Monedero | Adulto | 15,00 | 1,50 | 13,50 | | |
| 21-03-2019 06:53:05 | 3 | Uso | Monedero | Adulto | 21,00 | 1,50 | 19,50 | | |

31. Como puede observarse, el 12 y 19 de marzo de 2019, la señora ARÁMBULA contaba con un saldo en su tarjeta de S/ 00,00; sin embargo, pese a no figurar posteriormente ninguna transacción de "Carga" en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", automáticamente el saldo posterior se incrementó a S/ 21,00 (veintiuno con 00/100 Soles) tanto el 16 como el 19 de marzo de 2019. Lo mismo ocurrió el 20 de marzo de 2019, pues el saldo aumentó

automáticamente de S/ 13,50 (trece con 50/100 Soles) a S/ 21,00 (veintiuno con 00/100 Soles) sin mediar recarga alguna.

32. De la información registrada en dicho documento, se advierte que en la tarjeta N° 9.402.066 hubo un incremento de saldo de S/ 49,50 en total (S/ 21,00, S/ 21,00 y S/ 7,50 en fechas 16, 19 y 21 de marzo de 2019, respectivamente), cuya procedencia u origen no ha sido consignado ni determinado.
33. En efecto, como ha sido señalado previamente, el incremento de un saldo en soles en una tarjeta de la Línea 1, únicamente puede obedecer a una carga previa, la cual necesariamente debe quedar registrada y consignada en el reporte de transacciones de la tarjeta, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
34. Cabe resaltar que la señora ARÁMBULA no ha negado ni cuestionado la alegación de GYM, referida a que habría efectuado recargas irregulares, no habiendo acreditado tampoco haber efectuado las recargas de S/ 49,50 en cuestión, como bien pudo hacerlo mediante la presentación de los comprobantes de pago emitidos en las boleterías o en las máquinas de autoservicio de la Entidad Prestadora.
35. Teniendo en cuenta ello, al haberse verificado la existencia de recargas irregulares; el bloqueo de la tarjeta por parte de GYM no resultó injustificado.
36. Por otro lado, cabe señalar que en su reclamo el usuario solicitó que GYM le devolviera el saldo cargado en su tarjeta.
37. De lo actuado en el expediente, se ha verificado que la tarjeta de la señora ARÁMBULA fue bloqueada por GYM el 06 de mayo de 2019; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que luego de su último uso, realizado en la misma fecha, dicha tarjeta quedó con un saldo recargado de S/ 57,00.
38. Cabe precisar, que la devolución de saldo correspondiente a la tarjeta N° 9.402.066 deberá calcularse descontando del monto cargado a la fecha del bloqueo (S/ 57,00), las recargas efectuadas irregularmente (S/ 49,50).

$$\text{Devolución de saldo} = S/ 57,00 - S/ 49,50 = S/ 7,50$$

39. En consecuencia, corresponde la devolución al usuario de S/ 7,50 (siete con 50/100 Soles), pues éste no tendrá la posibilidad de utilizar dicho saldo para el uso del servicio de transporte.
40. Por otro lado, al haberse sancionado a la usuaria con el bloqueo de la tarjeta por el uso irregular de la misma, no corresponde la devolución del valor de la tarjeta bloqueada.

41. En atención a ello, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 9.402.066 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-SAC-032961-2019-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-SAC-032961-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró infundado el reclamo presentado por la señora STELLA MARIS ARÁMBULA LADINES, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora STELLA MARIS ARÁMBULA LADINES 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, 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

NT 2020015507

¹⁰ **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".