OSITRAN
Firmado por: GRANDA BECERRA Ana Maria FIR 09298553 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/02/2020 15:26:13 -0500

EXPEDIENTE	**:**	112-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE	**:**	ANÍBAL EDGAR HUATUCO SOLÍS
ENTIDAD PRESTADORA	**:**	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO	**:**	Decisión contenida en la Carta R-CAT-033646-2019-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 14 de febrero de 2019

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 ANÍBAL EDGAR HUATUCO SOLÍS (en adelante, el señor HUATUCO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033646-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 30 de mayo de 2019, el señor HUATUCO presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:

   i. Al intentar ingresar a una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, a través de la lectora de uno de los torniquetes se emitió un mensaje que indicaba que su tarjeta N° 5.642.241 había sido bloqueada, pese a que únicamente la utiliza de manera esporádica y para uso personal.

   ii. Al acercarse al personal de GYM a consultar por dicho bloqueo, éste le confirmó que en efecto su tarjeta se encontraba bloqueada.

   iii. Por tal motivo solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo cargado.

2. Mediante Carta R-CAT-033646-2019-SAC, notificada el 3 de junio de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor HUATUCO declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:

   i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra ubicado un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los clientes al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.

   ii. Habiendo realizado la investigación correspondiente sobre los hechos expuestos en el reclamo, a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° 5.642.241 se constató que la referida tarjeta se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor HUATUCO y que el usuario había venido haciendo un uso irregular de la misma en la estación Gamarra; por lo que se procedió con su bloqueo en el momento en el que el pasajero validó su ingreso en el torniquete.

   iii. No obstante, manifestó que el señor HUATUCO podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando su tarjeta bloqueada (la cual quedará en custodia de GYM), una tarjeta operativa, su DNI vigente y la Carta R-CAT-033646-2019-SAC; a fin de proceder con el traslado de su saldo a la nueva tarjeta.

   iv. Advirtió al usuario que si se llegara a detectar que utiliza indebidamente su tarjeta, no se procedería con la transferencia de saldo.

3. El 14 de junio de 2019, el señor HUATUCO presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033646-2019-SAC señalando lo siguiente:

   i. La respuesta a su reclamo brindada por GYM resultaba contradictoria debido a que en uno de los párrafos de la Carta R-CAT-033646-2019-SAC se declaró infundado el reclamo y en otro, se le indicó que debía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente a fin de proceder con el traslado de su saldo a una tarjeta operativa.

   ii. Indicó que "de cuando en cuando revende pasajes porque así ganaba alguito" al ser una persona jubilada y mal remunerada, no siendo cierto que con el valor de un pasaje hayan pasado dos o más personas, lo que en todo caso se habría dado debido a una falla en el torniquete de la Estación.

4. El 5 de julio 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-CAT-033646-2019-SAC y añadiendo lo siguiente:

   i. El reclamo del señor HUATUCO fue declarado infundado debido a que éste solicitó la activación de su tarjeta bloqueada, lo que no resulta posible en la medida que ante el uso irregular de la tarjeta por parte del usuario, se procede a su bloqueo.

ii. No obstante ello, sí correspondía el traslado del saldo remanente en la tarjeta bloqueada a una tarjeta activa que el propio reclamante debe proporcionar.

iii. En su recurso de apelación el usuario ha reconocido de manera expresa realizar ocasionalmente la reventa de pasajes, verificándose que incurrió en un uso irregular de la misma.

iv. Asimismo, de la revisión del "Reporte de Transacciones de la tarjeta N° 5.642.241" se advirtió que la tarjeta del señor HUATUCO fue bloqueada debido a que el 14 de marzo de 2019, realizó en la estación Gamarra la reventa de pasajes hasta en 14 oportunidades en un lapso de 45 minutos.

5. El 28 de octubre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contar con la asistencia de las partes, 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-033646-2019-SAC.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor HUATUCO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está relacionado al hecho referido a que GYM bloqueó la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor HUATUCO al haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[1] y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN,

---

[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 FERROVÍAS 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 (…)".

referido a la calidad del servicio); 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 GYM[3] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[4] (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 R-CAT-033646-2019-SAC fue notificada al señor HUATUCO el 3 de junio de 2019.

   ii. El plazo máximo que el señor HUATUCO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 24 de junio de 2019.

   iii. El señor HUATUCO apeló con fecha 14 de junio de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[5] (en adelante, TUO de la LPAG).

---

[3] ***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 recurrid, 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".

[4] ***Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".

[5] ***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".

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 regulador[6].

13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 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[7].

14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social[8]; se advierte que en el presente el señor HUATUCO se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

---

[6] ***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".

[7] ***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".

[8] ***Código del Consumidor***

"***Artículo IV.- Definiciones***
Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- ***Consumidores o usuarios***

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.

16. 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 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]

17. 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*

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".

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]

18. 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]

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 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.2.3 <u>Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario</u>

21. En su reclamo, el señor HUATUCO cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° 5.642.241 alegando que le habría dado un uso irregular, pese a que la utiliza esporádicamente y para uso personal; solicitando se reactivara la tarjeta y se devolviera el saldo recargado.

22. No obstante, en el recurso de apelación el usuario reconoció que en ciertas ocasiones había realizado la actividad de reventa de pasajes.

23. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario había incurrido en la actividad de reventa de pasajes conducta que resultaba sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que de manera excepcional el señor HUATUCO 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° 5.642.241 a una nueva tarjeta.

24. 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.

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 configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:

26. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"[9], al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

[9] 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

27. En el presente caso se verifica que, el señor HUATUCO ha reconocido expresamente en el recurso de apelación haber incurrido en la actividad de reventa de pasajes.

28. Debe señalarse que de la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"[10], correspondiente a la tarjeta N° 5.642.241 materia de reclamo, en la cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Línea 1 Metro de Lima — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-12-2018 00:00 | Número de Serie Externo: 5642241 | Título: Todos | Generado: 17-06-2019 09:28:07
Fecha Hasta: 17-06-2019 23:59 | Tipo de Transacción: Todos | Perfil: Todos | Nº Registros: 47
Página 2 de 2

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
5642241	824721388	Bloqueada	Monedero	Adulto	08068777	29,50	4,50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
14-03-2019 11:19:12	397	Uso	Monedero	Adulto	30,00	1,50	28,50	1101005	Angamos
14-03-2019 12:51:15	398	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	27,00	1101005	Angamos
14-03-2019 13:11:36	399	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	25,50	1501006	Gamarra
14-03-2019 13:11:40	400	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	24,00	1501006	Gamarra
14-03-2019 13:11:56	401	Uso	Monedero	Adulto	24,00	1,50	22,50	1501005	Gamarra
14-03-2019 13:12:35	402	Uso	Monedero	Adulto	22,50	1,50	21,00	1501005	Gamarra
14-03-2019 13:13:10	403	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	19,50	1501004	Gamarra
14-03-2019 13:13:14	404	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	18,00	1501004	Gamarra
14-03-2019 13:13:17	405	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	1501004	Gamarra
14-03-2019 13:13:21	406	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1501004	Gamarra
14-03-2019 14:41:03	407	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1501005	Gamarra
14-03-2019 14:41:08	408	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	1501005	Gamarra
14-03-2019 14:41:14	409	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1501005	Gamarra
14-03-2019 14:41:22	410	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1501005	Gamarra
14-03-2019 14:41:31	411	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1501005	Gamarra
14-03-2019 14:41:38	412	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1501004	Gamarra
14-03-2019 14:41:42	413	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1501004	Gamarra
14-03-2019 18:36:09	414	Carga	Monedero	Adulto	4,50	25,00	29,50	2202002	Los Postes

29. Como puede observarse, entre las 14:09:13 y 14:11:22 horas del día 14 de marzo de 2019, la tarjeta N° 5.642.241 registró quince (15) validaciones de ingreso continuos a la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima.

30. De la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° 5.642.241 del señor HUATUCO fue utilizada para realizar 8 ingresos al servicio de transporte entre las 13:11:36 y las 13:13:41 horas (es decir, en un lapso de 2 minutos) y 7 ingresos al referido servicio entre las 14:41:03 y las 14:41:42 horas (es decir, en un lapso de 39 segundos); conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que más bien correspondería al ingreso de 15 usuarios al servicio de transporte.

31. De lo antes expuesto se concluye que el bloqueo de la tarjeta del señor HUATUCO resultó justificado, al haberse verificado que había sido utilizada 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. Consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.

[10] Folio 6 del expediente.

32. Por otro lado, cabe señalar que en su reclamo el usuario solicitó que GYM le devolviera el saldo cargado en su tarjeta.

33. Con relación a ello, de la revisión del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" antes citado, se advierte que a pesar de que la tarjeta en cuestión fue bloqueada el 14 de marzo de 2019, el último movimiento realizado en la misma corresponde a una recarga efectuada por el usuario ese mismo día, por el monto de S/. 25,00 (veinticinco con 00/100 soles).

34. Al respecto, habiendo GYM procedido con el bloqueo de la tarjeta del señor HUATUCO y habiéndosele impedido el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde la devolución del monto cargado en dicha tarjeta, debido a que el usuario no tendrá la posibilidad de recibir contraprestación alguna por dicha recarga, esto es, usar el servicio de transporte.

35. Sobre el particular, de la lectura de la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC se aprecia que GYM indicó que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta, por lo que corresponde que la Entidad Prestadora cumpla con la referida devolución.

36. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 5.642.241resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-030453-2019-SAC/LR-BAY-003-000264-2019-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[11];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-033646-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor ANÍBAL EDGAR HUATUCO SOLÍS, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

---

[11] ***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".

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor ANÍBAL EDGAR HUATUCO SOLÍS 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 2020015494