

EXPEDIENTE : 124-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : VANESSA NATALY GUTIÉRREZ DE LA CRUZ
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-034522-2019-SAC del 05 de julio de 2019

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 15 de abril de 2020

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que no se ha verificado que el error en la recarga de tarjeta realizada por la usuaria se haya debido a alguna deficiencia en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora VANESSA NATALY GUTIÉRREZ DE LA CRUZ (en adelante, la señora GUTIÉRREZ o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-034522-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 24 de junio de 2019, la señora GUTIÉRREZ presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica, manifestando que al intentar realizar una recarga de S/ 5,00 en su tarjeta, a efectos de lo cual introdujo un billete de S/ 50,00 en una de las máquinas de autoservicio de la estación La Cultura; la referida máquina realizó la recarga por el monto de dichos S/ 50,00 sin proporcionarle el vuelto correspondiente. Por tal motivo, solicitó la devolución del monto retenido, esto es, S/. 45,00.
2. Mediante Carta R-CAT-034522-2019-SAC, notificada el 5 de julio de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora GUTIÉRREZ declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
 - i. Las máquinas de recarga electrónica (TVM) han sido instaladas en las estaciones con la finalidad de que los usuarios realicen las operaciones de compra, recarga y consulta de saldo de sus tarjetas, ocurriendo que para realizar recargas diferentes a los montos preestablecidos, se ha habilitado una opción en dicha máquina en donde el usuario ingresa el monto a recargar.

- ii. Las máquinas de autoservicio proporcionan al usuario el cambio correspondiente en las siguientes situaciones: a) cuando se selecciona la opción para recargar S/. 5,00 y se ingresa un billete de S/.20,00 o S/.50,00; b) cuando se selecciona la opción para recargar S/. 10,00 y se ingresa un billete de S/.20,00 o S/.50,00; y, c) cuando se selecciona la opción para recargar S/. 20,00 y se ingresa S/.50,00. En cualquier otro caso, las referidas máquinas de servicio recargarán el monto exacto ingresado.
 - iii. En el presente caso, de la evaluación del estado y movimientos de la tarjeta N° 8.633.566 utilizada por la señora GUTIÉRREZ, se verificó que el 24 de junio de 2019 a las 17:57:45 horas, se efectuó una recarga por el importe de S/.50.00 en la máquina TVM N° 1303005 de la estación La Cultura, corroborándose que las transacciones realizadas en dicha máquina se desarrollaron con normalidad.
 - iv. Las máquinas TVM procesan la transacción que selecciona el pasajero en la pantalla de la misma, por lo que la máquina TVM N° 1303005 realizó la operación específicamente solicitada por la usuaria; en atención a lo cual el monto reclamado fue recargado en su tarjeta.
3. El 8 de julio de 2019, la señora GUTIÉRREZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-034522-2019-SAC, señalando lo siguiente:
- i. Solicitó asistencia al personal de GYM presente en la estación La Cultura para poder realizar la recarga de su tarjeta en una de las máquinas de autoservicio; no obstante, lo cual, dicho personal le indicó que le daría las instrucciones desde su posición, es decir, sin acercarse al lugar en el que ella se encontraba.
 - ii. Cuando fue su turno para recargar, no contó con el apoyo del referido personal, por lo que tuvo que realizar la transacción sin asistencia, realizando por error la recarga de /.50.00 cuando solo quería recargar S/. 5.00.
 - iii. En ese sentido, solicitó la devolución de los S/. 50,00 cobrados.
4. El 25 de julio de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Carta R-CAT-034522-2019-SAC y agregando lo siguiente:
- i. De la revisión de las cámaras de seguridad se aprecia a la señora GUTIÉRREZ dirigirse a la máquina TVM a las 17:57:45 horas con la finalidad de realizar una recarga con un billete de S/. 50,00, verificándose claramente que la usuaria seleccionó la opción en la cual corresponde se debe indicar la cantidad que desea recargar, luego de lo cual la máquina realizó la respectiva transacción.
 - ii. En el presente caso, conforme ha sido reconocido por la propia usuaria, la reclamante seleccionó por error la recarga de S/. 50.00 e ingresó un billete de S/.50.00, procediéndose a configurar la transacción por el monto de recarga total conforme consta del Reporte de Transacción.

- iii. La transacción reclamada no fue provocada por un fallo alguno del sistema o de la máquina TVM, sino que por el contrario fue consecuencia de un error de la señora GUTIÉRREZ al momento de seleccionar el monto de recarga de su tarjeta.
5. El 27 de septiembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa| sin contar con la asistencia de las partes, quedando la causa al voto.
6. El 17 de diciembre de 2019, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

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 emitida por GYM.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora GUTIÉRREZ.

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 a que una de las máquinas de autoservicio de la estación La Cultura no habría entregado el cambio correspondiente a la usuaria, luego de que ésta realizara la recarga de su tarjeta, situación que configura el 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.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"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. (...)

f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario".

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.

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes. (...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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-CAT-034522-2019-SAC, fue notificada a la señora GUTIÉRREZ el 5 de julio de 2019.
 - ii. El plazo máximo que la señora GUTIÉRREZ tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 26 de julio de 2019.
 - iii. La señora GUTIÉRREZ apeló con fecha 8 de julio 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.

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**

"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**

"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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. 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.
14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
15. 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 RODRÍGUEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
16. 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.

⁷ 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".

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".

17. 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]

18. En ese sentido, es importante recordar que GYM, en virtud del referido Contrato de Concesión, tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida de ello, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
19. 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, Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes¹⁰. En ese sentido, GYM se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad.

¹⁰ Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

20. Al respecto, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios establece lo siguiente:

"Artículo 37.- Pago de la tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de Concesión y la Ley N° 29754 (...)".

[El subrayado es nuestro]

21. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

22. Como se aprecia de lo dispuesto en el Reglamento de Usuarios y el Contrato de Concesión, a GYM le corresponde realizar el cobro de las tarifas por el servicio que brinda, así como la venta de boletos y la recarga de las tarjetas de los usuarios.

III.2.2 Sobre la recarga realizada por la usuaria en la máquina TVM de la estación La Cultura

23. En el presente caso, la señora GUTIÉRREZ señaló que habiendo requerido el apoyo del personal de GYM para recargar su tarjeta en una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura, no contó con el apoyo de dicho personal y luego de introducir a la máquina de autoservicio un billete de S/.50.00, no pudo seleccionar la opción para recargar únicamente S/.5,00 como era su propósito, por lo que la máquina hizo efectiva dicha transacción por el monto de S/.50.00 sin entregarle el cambio respectivo.

24. Al respecto, GYM manifestó que las máquinas de autoservicio proporcionan cambio al usuario en las siguientes circunstancias: a) cuando se selecciona la opción para recargar S/. 5,00 y se ingresa un billete de S/.20,00 o S/.50,00, b) cuando se selecciona la opción para recargar S/. 10,00 y se ingresa un billete de S/.20,00 o S/.50,00; y, c) cuando se selecciona la opción para recargar S/. 20,00 y se ingresa S/.50,00; por lo que en cualquier otro caso, las referidas máquinas de servicio recargarán el monto exacto ingresado.

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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN".

25. GYM precisó que las transacciones efectuadas en la máquina de autoservicio TVM N° 1303005 de la estación la Cultura en la cual se realizó la transacción materia de reclamo, se desarrollaron con normalidad, ocurriendo que la propia usuaria reconoció que incurrió en un error en la selección del monto a recargar al haber ingresado un billete de S/50,00 seleccionando la recarga por dicho monto; no habiéndose verificado fallo alguno en su sistema o la máquina TVM.
26. Sobre el particular, cabe señalar que obra en el expediente una imagen¹¹ en la cual se aprecia la señalética existente en las máquinas TVM de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, en las cuales se detalla las instrucciones de uso, información que también puede encontrarse en la página web de la Entidad prestadora, conforme se puede apreciar a continuación:



27. De lo anterior se verifica que la señalética de GYM indica los pasos que deben seguir los usuarios para recargar las tarjetas de forma correcta en las máquinas de autoservicio. En ese sentido, colocada la tarjeta el usuario: 1) debe seleccionar entre las opciones que se muestran en la pantalla de la máquina TVM ("consultar saldo", "cargar tarjeta" y "comprar tarjeta") y seguir las indicaciones que se muestran; 2) una vez activada la luz verde de la máquina debe insertar el billete y/o monedas; y finalmente 3) recoger el vuelto y el comprobante correspondiente.

¹¹ Folio 13 del Expediente.

28. En ese sentido, en el presente caso se verifica que la señora GUTIÉRREZ no habría seguido las indicaciones al momento de utilizar la máquina de autoservicio, pues colocada la tarjeta y seleccionada la opción "cargar tarjeta", debía elegir la opción recargar S/. 5,00 y, una vez activada la luz verde, ingresar el billete de S/.50,00. No obstante, eligió la opción de recarga de S/ 50,00 y colocó dicho monto en la máquina.
29. Cabe resaltar que la señora GUTIÉRREZ no ha alegado que el error en la recarga se haya debido a la falta de instrucciones o información en la máquina TVM o que hubiere existido un mal funcionamiento de esta, manifestando por el contrario que por error efectuó la recarga por el monto de S/.50,00 cuando únicamente quería recargar S/.5,00.
30. La usuaria alegó más bien que a pesar de haber solicitado asistencia al personal de GYM presente en la estación La Cultura para poder realizar la recarga de su tarjeta en una de las máquinas de autoservicio, dicho personal no se acercó al lugar en el que se encontraba no habiéndole brindado la asistencia requerida.
31. Ahora bien, en el expediente se cuenta con un video recogido por la cámara de vigilancia de la estación La Cultura el 24 de junio de 2019, en el cual se aprecia lo siguiente:
 - A las 17:57:45 horas se observa a la señora GUTIÉRREZ intentando insertar un billete en una de las máquinas autoservicio de la referida estación.
 - A las 17:57:55 horas se aprecia que otro pasajero presta apoyo a la señora GUTIÉRREZ para realizar su transacción de recarga.
 - A las 17:58:03 horas del 24 de junio de 2019, encontrándose la usuaria aún frente a la máquina, se aprecia que se da la vuelta buscando asistencia, acción que repite segundos después, luego de lo cual se traslada a la fila de la máquina contigua.
 - A las 17:59:11 horas del 24 de junio de 2019, se aprecia a la señora GUTIÉRREZ frente a la máquina autoservicio de GYM efectuando la recarga de tarjeta y retirándose inmediatamente después.
32. Como se puede observar, de las imágenes del video no se acredita que el personal de GYM haya estado presente al momento en que la usuaria recargó su tarjeta o que dicho personal le hubiera negado asistencia luego de haber sido solicitada.
33. En efecto, únicamente se aprecia a la usuaria intentando realizar la recarga de su tarjeta frente a la máquina durante un periodo de tiempo, haber sido apoyada un momento por otro usuario de la Línea 1 y haberse dado la vuelta en dos ocasiones buscando asistencia; luego de lo cual finalmente culmina la operación de recarga.

34. Consecuentemente, se verifica que si bien la usuaria desea recibir asistencia en la operación de recarga de su tarjeta, motivo por el cual se da la vuelta en un par de ocasiones buscándola y llega a recibir apoyo de otro pasajero, no persiste en dicha búsqueda decidiendo realizar finalmente la operación de recarga de tarjeta por sí misma; pese a contar con la opción de efectuar la operación de recarga en las boleterías ubicadas en cada estación.
35. En este punto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹², señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
36. En ese sentido, en la medida que en el presente caso no se ha acreditado la existencia de deficiencias en la máquina de recarga de tarjetas de GYM, ni una inadecuada atención de su personal a la usuaria; no corresponde atribuir responsabilidad a la Entidad Prestadora por la recarga de un monto mayor al deseado por la señora GUTIÉRREZ.
37. En atención a lo señalado, no habiendo quedado acreditado que el error en la recarga de tarjeta realizada por la usuaria se haya debido a alguna deficiencia en el servicio de parte de GYM, no resulta amparable el reclamo presentado por la señora GUTIÉRREZ, correspondiendo confirmar lo resuelto por GYM en la Carta R-CAT-034522-2019-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-034522-2019-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora VANESSA NATALY GUTIÉRREZ DE LA CRUZ en la medida que no se ha verificado que el error en la recarga de tarjeta realizada por la usuaria se haya debido a alguna deficiencia en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

¹² TUO de la LPAG

Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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

¹³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. 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".

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora VANESSA NATALY GUTIÉRREZ DE LA CRUZ 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 2020030508