

EXPEDIENTE : 128-2019-TSC-OSITRAN
160-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : SHERLY DORA HUAYHUA LETONA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTOS APELADOS : Decisiones contenidas en las Cartas R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC y LR-CAB-003-000615-2019-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de marzo de 2020

SUMILLA:

De verificarse que la tarjeta de medio pasaje de un usuario ha sido bloqueada de manera injustificada por la Entidad Prestadora, corresponderá que ésta sea desbloqueada con el saldo que contaba al momento del bloqueo, así como el reintegro de los cobros indebidos que se hayan generado durante el periodo en el que el usuario no pudo hacer uso del referido beneficio de medio pasaje.

VISTO:

Los recursos de apelación interpuestos por la señora SHERLY DORA HUAYHUA LETONA (en adelante, la señora HUAYHUA o la apelante) contra las decisiones contenidas en las Cartas R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC y LR-CAB-003-000615-2019-SAC emitidas por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 03 de julio de 2019, la señora HUAYHUA interpuso reclamo ante GYM, el cual fue complementado el 04 del mismo mes y año, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 07:30 horas del 03 de abril de 2020, su esposo realizó una recarga en su tarjeta de medio pasaje por un monto de S/ 20,00; sin embargo, el mismo día a las 19:00 horas no pudo ingresar a la estación Cabitos debido a que la referida tarjeta fue bloqueada. Precisó que su esposo solo efectuaba recargas de saldo en su tarjeta más no hacía uso alguno de ella.

- ii.- Al consultar por el bloqueo de su tarjeta al personal de la Entidad Prestadora, le indicaron que no conocían el motivo de dicho bloqueo sugiriéndole llamar al respectivo número telefónico de atención al cliente, no obstante lo cual, al no obtener respuesta se dispuso a interponer su reclamo.
 - iii.- Al bloquear la Entidad Prestadora su tarjeta y no respetar su derecho al medio pasaje universitario se le forzó a pagar la tarifa de pasaje adulto.
 - iv.- En atención a lo expuesto, solicitó el desbloqueo de su tarjeta de medio pasaje, la devolución del monto cargado por S/. 20,00 y el reintegro de la mitad de los pasajes de tarifa adulto pagados al no haber accedido al beneficio de la tarjeta de medio pasaje.
 - v.- Finalmente, la usuaria agregó que se sintió discriminada al no poder hacer uso de su tarjeta de medio pasaje para acceder al servicio.
- 2.- Mediante Carta R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC, GYM absolvió el reclamo presentado por la señora HUAYHUA declarándolo fundado en base a los siguientes argumentos:
- i.- En sus 26 estaciones está prohibida la discriminación de cualquier tipo, por lo que se enfoca en otorgar un servicio de calidad a sus pasajeros en general y sin distinción alguna.
 - ii.- Luego de haber realizado las investigaciones correspondientes al caso, se informó a la usuaria que se procedería a efectuar las medidas correctivas necesarias a fin de brindarle un servicio eficiente y de calidad.
 - iii.- En ese sentido, se invitó a la señora HUAYHUA a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando su tarjeta de medio pasaje bloqueada, su DNI vigente y la Carta R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC, a fin de entregarle una nueva tarjeta de medio pasaje, realizar el traslado de su saldo y recargar el monto de S/ 12,00 correspondiente a la cantidad de viajes realizados entre el 03 y el 12 de julio de 2019.
- 3.- Con fecha 15 de julio de 2019, la señora HUAYHUA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- La Entidad Prestadora no explicó el motivo por el cual bloqueó su tarjeta.
 - ii.- Conforme a lo dispuesto en la Carta R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC, la usuaria se acercó a la estación Cabitos siendo atendida por el personal de GYM, quien le entregó los documentos "Hoja de Recarga de Saldo por Reclamo" y "Acta de Entrega"; sin embargo, se percató que mediante este último documento, antes de recibir una nueva tarjeta de medio pasaje, debía renunciar a su derecho a formular cualquier reclamo; por lo que no

encontrándose de acuerdo con dicho condicionamiento decidió no suscribir ningún documento.

- iii.- Ante los referidos actos que vulneran su derecho al libre tránsito en la infraestructura de la Línea 1, reiteró la solicitud de desbloqueo de su tarjeta N° 8027581, la devolución del saldo de S/ 20,00, más los reintegros correspondientes a los viajes con pasaje de adulto realizados desde el 03 de julio de 2019, habiendo realizado dos (02) viajes diarios.
- 4.- El 06 de agosto de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando que el texto del documento "Acta de Entrega" no fue entendido adecuadamente por la usuaria, no habiendo sus colaboradores explicado correctamente su finalidad; por lo que a fin de tomar las medidas correctivas correspondientes, el 01 de agosto de 2019 se remitió a la apelante una carta ofreciéndole disculpas e invitándola a acercarse nuevamente a la estación Cabitos.
- 5.- El 14 de agosto de 2019, la señora HUAYHUA presentó un segundo reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- En cumplimiento a lo dispuesto en la Carta R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC, remitida por GYM, el 01 de agosto de 2019 la Entidad Prestadora le entregó una nueva tarjeta de medio pasaje con el respectivo saldo y reintegro de lo indebidamente gastado entre el 03 y el 12 de julio de 2019; no obstante, GYM no contempló el reintegro correspondiente al gasto indebido realizado en el periodo del 13 de julio al 01 de agosto de 2019.
 - ii.- En ese sentido, solicitó el reintegro de la mitad de los pasajes de la tarifa adulto pagados durante dicho último periodo al no haber accedido durante ese lapso de tiempo al beneficio de la tarjeta de medio pasaje.
- 6.- Mediante Carta LR-CAB-003-000615-2019-SAC notificada el 27 de agosto de 2019, GYM declaró fundado el reclamo presentado por la señora HUAYHUA, señalando que de acuerdo con el patrón de uso de la tarjeta N° 6.361.093, procedería con una recarga por el monto de S/ 16,50 correspondiente a la cantidad de viajes realizados entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019.
- 7.- Con fecha 02 de setiembre de 2019, la señora HUAYHUA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-003-000615-2019-SAC, manifestando que durante el periodo entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019 realizó 32 viajes por un monto total de S/ 24,00; sin embargo, en la referida carta se calculó como monto sujeto a devolución únicamente S/ 16,50, correspondiendo reintegrar a su favor los S/ 7,50 restantes.
- 8.- El 23 de setiembre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo vinculado a la Carta LR-CAB-003-000615-2019-SAC, señalando lo siguiente:

- i.- Según el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 6361093, asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la usuaria, durante el periodo entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019, la apelante realizó 22 viajes excluyendo los domingos y feriados, días en los cuales no aplica el beneficio del medio pasaje.
- ii.- GYM verificó en el referido reporte que la señora HUAYHUA utilizó la tarjeta más de una vez para facilitar el ingreso de otra persona; en ese sentido, debido a que el uso de la tarjeta de medio pasaje es personal, solo consideraría para el cálculo del reintegro 11 días tomando como referencia 2 viajes por día (ida y vuelta).

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- g.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia de los recursos de apelación interpuesto contra las decisiones contenidas en las Cartas R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC y LR-CAB-003-000615-2019-SAC emitidas por GYM.
 - ii.- Determinar si corresponde la acumulación de los Expedientes N° 128-2019-TSC-OSITRAN y 160-2019-TSC-OSITRAN.
 - iii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar los reclamos presentados por la señora HUAYHUA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

- 10.- La materia de reclamo versa sobre el cuestionamiento formulado por la señora HUAYHUA referido a que habiendo GYM bloqueado injustificadamente su tarjeta de medio pasaje tuvo que pagar tarifa de pasaje adulto entre el 03 de julio y el 01 de agosto de 2019 a fin de hacer uso del servicio de transporte correspondiéndole el reintegro de lo indebidamente cobrado por la Entidad Prestadora; situación que se configura como un supuesto de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en

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 FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

adelante, el Reglamento de Reclamos del 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.

- 11.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, 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.
- 12.- Al respecto, de la revisión de ambos expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:
 - i.- Las Cartas R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC y LR-CAB-003-000615-2019-SAC fueron notificadas a la señora HUAYHUA el 11 de julio y 27 de agosto de 2019 respectivamente.
 - ii.- El plazo máximo que la señora HUAYHUA tuvo para interponer los recursos de apelación venció el 05 de agosto y 19 de setiembre de 2019 respectivamente.
 - iii.- La señora HUAYHUA apeló las Cartas R-CAT-034811-2019-SAC/R-WEB-034822-2019-SAC y LR-CAB-003-000615-2019-SAC el 15 de julio y 02 de setiembre de 2019 respectivamente, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 13.- Por otro lado, como se evidencia de los propios recursos de apelación presentados, estos se fundamentan en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, 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 (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...).

³ **Reglamento 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".

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 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

- 14.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones de fondo planteadas por las partes.

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

III.2.1 Cuestión previa: de la acumulación de los Expedientes 128-2019-TSC-OSITRAN y 160-2019-TSC-OSITRAN

- 15.- El 06 de agosto y 23 de setiembre de 2019, GYM elevó los expedientes 128-2019-TSC-OSITRAN y 160-2019-TSC-OSITRAN; al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN (en lo sucesivo, el TSC), con la finalidad de que se resuelvan los recursos de apelación interpuestos contra las resoluciones emitidas por dicha Entidad Prestadora.
- 16.- Ahora bien, de acuerdo con el artículo 160 del TUO de la LPAG, la autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, puede disponer la acumulación de procedimientos en trámite que guarden conexión⁷.
- 17.- Con relación a la conexidad, el artículo 84 del Código Procesal Civil⁸, la define como la concurrencia de elementos comunes o afines entre pretensiones distintas.
- 18.- En el presente caso, este Tribunal observa que en los expedientes 128-2019-TSC-OSITRAN y 160-2019-TSC-OSITRAN; la señora HUAYHUA manifestó que GYM bloqueó indebidamente su tarjeta de medio pasaje correspondiendo que le reintegrara la mitad del valor de pasajes de tarifa adulto que se vio obligada a pagar al no haber accedido al beneficio de la referida tarjeta de medio pasaje en los periodos comprendidos entre el 03 y 12 de julio de 2019 y entre el 13 de julio y 01 de agosto de 2019.
- 19.- De lo expuesto, se advierte que existe relación entre ambos expedientes, al evidenciarse identidad en los sujetos (la usuaria y GYM), petitorio (reintegro de la mitad de los pasajes de tarifa adulto pagados al no haber accedido al beneficio de la tarjeta de medio pasaje) y sustento de la pretensión; cumpliéndose de esta manera con el requisito de conexidad requerido por la TUO de la LPAG para decidir la acumulación de procedimientos.

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 **TUO DE LA LPAG**

"Artículo 160.- Acumulación de procedimientos

La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión”.

⁸ **Código Procesal Civil**, aprobado por Decreto Legislativo N° 768:

"Artículo 84.- Conexidad

Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, elementos afines en ellas”.

- 20.- En tal sentido, este Tribunal considera que en atención al principio de celeridad recogido en el TUO de la LPAG⁹, corresponde **acumular** los expedientes 128-2019-TSC-OSITRAN y 160-2019-TSC-OSITRAN.

III.2.2 Sobre la normativa aplicable

- 21.- 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]

- 22.- De otro lado, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como se aprecia a continuación:

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

⁹ TUO de la LPAG

"Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento".

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.*

(...)

[El subrayado es nuestro]

- 23.- Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios, establecen como derechos del usuario 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]

- 24.- 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.

III.2.3 Sobre el bloqueo de la tarjeta de medio pasaje de la usuaria y la devolución del saldo cargado

- 25.- En el presente caso, la señora HUAYHUA cuestionó que GYM bloqueó su tarjeta de medio pasaje sin motivo alguno, solicitando el desbloqueo de la referida tarjeta y la devolución del monto en ella cargado por el valor de S/ 20,00.
- 26.- Mediante Carta R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC, GYM declaró fundado el reclamo e invitó a la señora HUAYHUA a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos a fin de entregarle una nueva tarjeta de medio pasaje y realizar el traslado de su saldo.
- 27.- 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.
- 28.- 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:



- 29.- No obstante, GYM no ha indicado en su resolución de primera instancia ni en sus alegatos finales cuál fue la conducta de la señora HUAYHUA que trasgredió las normas y/o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima que ameritaran el bloqueo definitivo de la tarjeta de medio pasaje de la usuaria.
- 30.- En consecuencia, el bloqueo de la tarjeta reclamado por la usuaria resulto injustificado como lo ha reconocido GYM en su carta R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC.

III.2.4 Sobre el reintegro de los pasajes de tarifa adulto pagados entre el 03 de julio y el 01 de agosto de 2019

- 31.- En el presente caso, la señora HUAYHUA solicitó el reintegro de la mitad de los pasajes de la tarifa adulto pagados entre el 03 de julio y el 01 de agosto de 2019 al no haber accedido al beneficio de la tarjeta de medio pasaje.
- 32.- Sobre el particular, mediante Cartas R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC y LR-CAB-003-000615-2019-SAC, GYM declaró fundado sus reclamos e invitó a la señora HUAYHUA a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos a fin de proceder con la recarga correspondiente a la cantidad de viajes realizados.
- a) Con relación al periodo entre el 03 y el 12 de julio de 2019
- 33.- La Entidad Prestadora indicó en su Carta R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC que en atención a los movimientos de la tarjeta de la usuaria procedería a efectuar una recarga a su favor por el monto de S/ 12,00 correspondiente a la cantidad de viajes realizados en el periodo en cuestión.
- 34.- A fin de verificar si correspondía la recarga efectuada por la Entidad Prestadora corresponderá a este Tribunal analizar todos los días comprendidos entre el 03 y el 12 de julio de 2019.
- 35.- En tal sentido, existiendo 10 días calendarios entre el 03 y 12 de julio de 2019; en la medida que la tarifa del medio pasaje para estudiantes universitarios únicamente aplica de lunes a sábado, exceptuándose los domingos y feriados, información consignada en el 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; el viaje realizado el 07 de julio de 2019 no será considerado para el cálculo del reintegro a favor de la usuaria en la medida que fue efectuado un día domingo.
- 36.- Teniendo en cuenta lo expuesto, considerando que entre el 03 y el 12 de julio de 2019 la señora HUAYHUA efectuó 18 viajes (a razón de 02 viajes al día el 03, 04, 05, 06, 08, 09, 10, 11 y 12 de julio de 2019) aplicando un reintegro de S/ 0,75 por viaje (la mitad de un pasaje de la tarifa adulto); el monto del reintegro a favor de la usuaria corresponde a S/ 13,50 (trece con 50/100 Soles).

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

$$\text{Reintegro} = 18 \text{ viajes} \times S/ 0,75 = S/ 13,50$$

- 37.- En atención a lo expuesto, corresponde revocar en parte lo resuelto por GYM en la Carta R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC en el extremo que dispuso devolver a la usuaria la suma de S/ 12,00, al haberse determinado que el monto a ser devuelto asciende a S/ 13,50.
- b) Con relación al periodo entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019
- 38.- Al respecto la señora HUAYHUA precisó en su recurso de apelación que entre el 13 de julio al 01 de agosto de 2019 realizó en total 32 viajes (2 viajes durante 16 días) correspondiendo un reintegro de S/ 24,00; sin embargo, en la Carta LR-CAB-003-000615-2019-SAC se calculó como monto sujeto a devolución únicamente S/ 16,50, correspondiendo reintegrar a su favor S/ 7,50. Preciso que en varias ocasiones pagó a un revendedor para acceder al servicio al no contar con su tarjeta de medio pasaje, no contemplándose esta situación para el cálculo del reintegro solicitado.
- 39.- Por su parte, GYM señaló que en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 6361093, asociada al Documento Nacional de Identidad de la señora HUAYHUA, durante el periodo comprendido entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019, la usuaria realizó 2 viajes por día (ida y vuelta) durante 11 días excluyendo los domingos y feriados, días en los cuales no aplicaba el beneficio del medio pasaje; lo que significa que la usuaria habría efectuado en total 22 viajes en el periodo en cuestión.

40.- De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 6361093, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos:

 Reporte de Transacciones por Tarjeta							
Fecha Desde: 13-07-2019 00:00		Número de Serie Externa: 6361093		Título: Todos			
Fecha Hasta: 08-08-2019 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos			
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento		
6361093	2894957380	Emisida	Monedero	Adulto	47413128		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	
13-07-2019 13:25:42	464	Uso	Monedero	Adulto	31,00	1,50	
13-07-2019 13:25:45	465	Uso	Monedero	Adulto	29,50	1,50	
13-07-2019 21:18:12	466	Uso	Monedero	Adulto	28,00	1,50	
15-07-2019 06:49:00	467	Uso	Monedero	Adulto	26,50	1,50	
15-07-2019 06:49:03	468	Uso	Monedero	Adulto	25,00	1,50	
15-07-2019 18:57:27	469	Uso	Monedero	Adulto	23,50	1,50	
16-07-2019 07:09:51	470	Uso	Monedero	Adulto	22,00	1,50	
16-07-2019 07:09:54	471	Uso	Monedero	Adulto	20,50	1,50	
16-07-2019 19:16:18	472	Uso	Monedero	Adulto	19,00	1,50	
16-07-2019 19:16:21	473	Uso	Monedero	Adulto	17,50	1,50	
17-07-2019 08:11:08	474	Uso	Monedero	Adulto	16,00	1,50	
17-07-2019 08:11:11	475	Uso	Monedero	Adulto	14,50	1,50	
17-07-2019 19:31:25	476	Uso	Monedero	Adulto	13,00	1,50	
17-07-2019 20:11:27	477	Uso	Monedero	Adulto	11,50	0,00	
18-07-2019 07:04:04	478	Uso	Monedero	Adulto	11,50	1,50	
18-07-2019 07:04:07	479	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	
18-07-2019 18:33:24	480	Carga	Monedero	Adulto	8,50	20,00	
18-07-2019 18:41:01	481	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	
19-07-2019 07:01:28	482	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	
19-07-2019 19:36:36	483	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	
21-07-2019 08:20:30	484	Uso	Monedero	Adulto	24,00	1,50	
21-07-2019 08:20:34	485	Uso	Monedero	Adulto	22,50	1,50	
21-07-2019 18:17:15	486	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	
21-07-2019 18:17:18	487	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	
22-07-2019 06:53:54	488	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	
22-07-2019 06:53:58	489	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	
22-07-2019 19:12:03	490	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	
22-07-2019 19:12:06	491	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	
23-07-2019 08:45:40	492	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	

 Reporte de Transacciones por Tarjeta							
Fecha Desde: 13-07-2019 00:00		Número de Serie Externa: 6361093		Título: Todos			
Fecha Hasta: 08-08-2019 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos			
Número de Serie Externo		Número de Serie Interno		Estado de la Tarjeta		Documento	
6361093		2894957380		Emisida		47413128	
Número de Serie Externo		Número de Serie Interno		Estado de la Tarjeta		Documento	
6361093		2894957380		Emisida		47413128	
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	
23-07-2019 18:41:52	493	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	
23-07-2019 18:41:56	494	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	
24-07-2019 06:57:22	495	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	
24-07-2019 06:57:26	496	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	
24-07-2019 21:17:44	497	Carga	Monedero	Adulto	4,50	30,00	
24-07-2019 21:18:02	498	Uso	Monedero	Adulto	34,50	1,50	
25-07-2019 07:32:35	499	Uso	Monedero	Adulto	33,00	1,50	
25-07-2019 18:50:09	500	Uso	Monedero	Adulto	31,50	1,50	
25-07-2019 18:50:12	501	Uso	Monedero	Adulto	30,00	1,50	
26-07-2019 07:05:05	502	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	
26-07-2019 07:05:09	503	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	
26-07-2019 14:35:31	504	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	
26-07-2019 14:35:35	505	Uso	Monedero	Adulto	24,00	1,50	
26-07-2019 18:02:48	506	Uso	Monedero	Adulto	22,50	1,50	
26-07-2019 18:02:52	507	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	
08-08-2019 10:52:35	508	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	
08-08-2019 10:52:38	509	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	

- 41.- Como puede observarse, en el periodo comprendido entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019 la señora HUAYHUA realizó el uso del servicio los días 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26 y 29 de julio de 2019, verificándose 02 viajes por cada día.
- 42.- Conforme se mencionó anteriormente, la tarifa de medio pasaje para estudiantes universitarios solo aplica de lunes a sábado exceptuándose los domingos y feriados.
- 43.- En ese sentido, los viajes realizados el 21 y 29 de julio de 2019 no corresponde sean considerados para el cálculo del reintegro a favor de la usuaria en la medida que fueron efectuados un domingo y un día feriado respectivamente.
- 44.- Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, por lo que en el presente caso, correspondía que la señora HUAYHUA acreditara que adicionalmente realizó viajes con otra tarjeta no considerada en el cálculo del reintegro en cuestión.

- 45.- Sin embargo, de la revisión del expediente no se verifica que la usuaria haya presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado en su recurso de apelación, esto es, que realizó 32 viajes entre el 13 de julio y 01 de agosto de 2019 correspondiéndole el reintegro de S/ 24,00.
- 46.- Teniendo en cuenta lo expuesto, entre el 13 de julio y el 01 de agosto de 2019 la señora HUAYHUA efectuó en total 22 viajes (02 viajes los días 13, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 23, 24, 25 y 26 de julio de 2019), aplicando un reintegro de S/ 0,75 por viaje (la mitad de un pasaje de la tarifa adulto); en consecuencia, el monto del reintegro a favor de la usuaria corresponde a S/ 16,50 (dieciséis con 50/100 Soles).

$$\text{Reintegro} = 22 \text{ viajes} \times \text{S/ } 0,75 = \text{S/ } 16,50$$

- 47.- En atención a ello, habiéndose evidenciado que el monto del reintegro del periodo comprendido entre el 13 de julio y 01 de agosto de 2019 ascendía a S/ 16,50, corresponde confirmar lo resuelto por GYM mediante la Carta LR-CAB-003-000615-2019-SAC.

Cuestión final

- 48.- La señora HUAYHUA señaló en su recurso de apelación de fecha 15 de julio de 2019 que el personal de GYM condicionó la entrega de una nueva tarjeta de medio pasaje a la firma del documento "Acta de Entrega", en el cual renunciaría al derecho a presentar reclamos posteriores, decidiendo no suscribir dicho documento y presentar en su lugar un recurso de apelación.
- 49.- GYM señaló que el documento "Acta de Entrega" no fue entendido adecuadamente por la señora HUAYHUA ni sus colaboradores explicaron correctamente su finalidad; por lo que a fin de tomar las medidas correctivas correspondientes, el 01 de agosto de 2019 notificó a la usuaria una carta ofreciéndole disculpas e invitándola a acercarse nuevamente a la estación Cabitos para atender su reclamo y solicitudes.
- 50.- Al respecto, cabe señalar que no encontrándose satisfecha la señora Huayhua con la atención brindada a su reclamo por GYM y ejercido su derecho a la impugnación presentando un recurso de apelación debidamente elevado por la Entidad Prestadora ante este Tribunal; emitido el presente pronunciamiento en el cual se han atendido todos los extremos del reclamo formulado por la usuaria como es la entrega de la tarjeta de medio pasaje con el saldo correspondiente y el reintegro de los montos indebidamente pagados; carece de objeto pronunciarse sobre dicho punto de la apelación al haber obtenido la usuaria la correspondiente tutela administrativa a las pretensiones de su reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹¹;

¹¹ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE, la Carta R-CAT-034811-2019-SAC / R-WEB-034822-2019-SAC, declarando **FUNDADO** el reclamo presentado por SHERLY DORA HUAYHUA LETONA en el extremo referido al reintegro de pasajes correspondiente al periodo comprendido entre el 03 y 07 de julio de 2019, al haberse verificado que el monto a devolver es mayor a lo dispuesto por la Entidad Prestadora correspondiendo que se reembolse a la usuaria el importe de S/ 1,50 soles.

SEGUNDO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la LR-CAB-003-000615-2019-SAC. emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró **FUNDADO** el reclamo presentado por SHERLY DORA HUAYHUA LETONA, en el extremo referido al reintegro de pasajes correspondiente al periodo comprendido entre el 13 de julio y 01 de agosto de 2019, al haberse verificado que correspondía que la Entidad Prestadora efectivamente devolviera a la usuaria el importe de S/ 16,50 soles que finalmente reembolsó.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora SHERLY DORA HUAYHUA LETONA y a GYM FERROVÍAS S.A.

QUINTO.- 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 2020026113

(...)

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".