

EXPEDIENTE : 149-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : HECTOR TTITO QUISPE
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-035713-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de febrero de 2020

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por HECTOR TTITO QUISPE (en adelante, el señor TTITO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-035713-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 7 de agosto de 2019, el señor TTITO presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica manifestando que la tarjeta que utiliza para acceder al servicio de transporte había sido bloqueada, por lo que solicitó se le devuelva el saldo cargado en la misma correspondiente al monto de S/. 82,00.
2. Mediante Carta R-CAT-035713-2019-SAC, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor TTITO declarándolo infundado, manifestando que de la revisión del Reporte de Movimientos de la Tarjeta N° 9.857.107, la cual no se encuentra asociada al Documento Nacional de Identidad del usuario, se advirtió que el reclamante había venido realizando recargas irregulares a su tarjeta, encontrándose dicha conducta sancionada con el bloqueo de la misma debido a que resulta contraria a las normas de uso del sistema.

3. El 21 de agosto de 2019, el señor TTITO presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-035713-2019-SAC manifestando su desacuerdo con el bloqueo y que nunca se le informó que debía asociar su tarjeta con su DNI.
4. El 11 de septiembre 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-035713-2019-SAC y agregando lo siguiente:
 - i. Entre las normas o condiciones de uso de la Línea 1 del Metro de Lima se ha dispuesto que el uso irregular de las tarjetas configura una conducta prohibida, la cual implica su bloqueo definitivo y retiro del sistema.
 - ii. A través del Reporte de Transacciones de la tarjeta N° 9.857.107 se corroboró que ésta habría sido utilizada de manera irregular al haberse verificado recargas anómalas, resultando justificado el bloqueo de la tarjeta.
 - iii. Con relación a la solicitud de devolución del saldo, el justificado bloqueo de la tarjeta no enerva el derecho del usuario de apersonarse a sus Oficinas de Atención al Cliente a fin de solicitar la devolución de su saldo, independientemente de si la tarjeta está asociada o no a su DNI.
 - iv. No obstante, en la medida que en el presente caso se verifica la existencia de recargas anómalas en la tarjeta N° 9.857.107, en la medida que el señor TTITO no realizó recargas reales, corresponde desestimar la solicitud de devolución planteada por el usuario.
5. El 12 de diciembre 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-035713-2019-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor TTITO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida al hecho de que GYM bloqueó la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor TTITO por haber incurrido en un presunto

uso inadecuado de la misma, supuesto de reclamo referido a la calidad en el servicio 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 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 GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴ (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. En el presente caso, de la revisión del expediente se verifica que el 13 de agosto de 2019 se emitió la Carta R-CAT-035713-2019-SAC, la cual fue remitida por GYM al domicilio indicado por el señor TTITO en su reclamo, verificándose que en el cargo de notificación⁵ se consignó la siguiente observación "Falta la letra de la Mz y el # del Lt", por lo que no se aprecia en dicho documento la fecha de notificación de la referida carta al usuario.

¹ **Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN**

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

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 Folio 8 del expediente.

10. El 21 de agosto de 2019 el señor TTITO presentó un recurso de apelación contra la Carta R-CAT-035713-2019-SAC.
11. Mediante Carta GYMF-2019-1549 presentada el 11 de septiembre de 2019, GYM elevó el recurso de apelación presentado por el usuario, de cual se desprende que admitió a trámite el referido recurso impugnatorio.
12. No obstante, cabe precisar que de la revisión de la referida carta se advierte que la Entidad Prestadora omitió presentar el documento en el cual se verifique la fecha en la cual el señor TTITO fue efectivamente notificado con la Carta R-CAT-035713-2019-SAC.
13. En ese sentido, al no existir fecha cierta de notificación del acto administrativo impugnado, ello, por causas atribuibles a GYM, se deberá entender que el recurso de apelación ha sido interpuesto dentro del plazo legal establecido a fin de no afectar el derecho al debido procedimiento del usuario y atender lo señalado por el Principio de Informalismo⁶, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados.
14. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, éste se fundamenta 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)⁷.
15. En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

16. 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

⁶ TUO de la LPAG

"TÍTULO PRELIMINAR

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:

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".

⁷ 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".

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. Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

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

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

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.2.1 Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario

21. En el presente caso, el señor TTITO cuestionó el bloqueo de su tarjeta N° 9.857.107, por lo que solicitó se le devuelva el saldo cargado en la misma.
22. La Entidad Prestadora señaló que el usuario había realizado recargas irregulares, conducta sancionada con el bloqueo de la tarjeta, a efectos de lo cual adjuntó el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta".
23. 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.
24. 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:



25. Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"⁸, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
26. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en la recarga irregular de la tarjeta N° 9.857.107, conducta que amerita el bloqueo de la tarjeta a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.
27. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"⁹, correspondiente a la tarjeta N° 9.857.107 materia de reclamo.
28. Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por GYM que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determina tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipo de transacción (venta, carga y uso), tal como se muestra a continuación:

Reporte de Transacciones por Tarjeta									
Fecha Desde:	01-02-2019 00:00	Número de Serie Externo:	██████████	Título:	Todos	Generado:	21-02-2019 18:15:31		
Fecha Hasta:	21-02-2019 23:59	Tipo de Transacción:	Todos	Perfil:	Todos	N° Registros:	11		
Página 1 de 1									
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
██████████	██████████	Emitida	Monedero	Adulto	0	21,00	1,00		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
01-02-2019 17:06:15	263	Carga	Monedero	Adulto	0,00	3,00	3,00	2203002	Los Postes
01-02-2019 17:06:27	264	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	2201007	Los Postes
03-02-2019 20:01:18	265	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0701005	Atocongo
04-02-2019 18:27:39	265	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	2203002	Los Postes

29. Como se puede apreciar del siguiente reporte a manera de ejemplo, existiendo un saldo de S/ 0,00 se constata el registro de una operación de **carga** de S/ 3,00 (transacción N° 263) efectuada a las 17:06:15 horas, luego de lo cual se verifica una siguiente transacción del titular de la tarjeta (transacción N° 264) haciendo uso de la misma para el traslado de una estación a otra a las 17:06:27 horas por un valor de S/ 1,50, el cual se descontó del saldo de S/ 3,00 cargado previamente.
30. Consecuentemente, para que proceda el registro de uso del saldo de la tarjeta, previamente tiene que haberse registrado una operación de carga de saldo.
31. Ahora bien, en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 9.857.107, se verifica el registro de los siguientes movimientos:

⁸ 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>

⁹ Folios 2 y 3 del expediente.

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-08-2010 00:00 Número de Serie Externo: 9857107 Título: Todos Generado: 12-08-2019 11:14:31
 Fecha Hasta: 12-08-2019 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos Nº Registros: 273

Página 3 de 10

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
9857107	1277991353	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	91,50	93,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
27-12-2018 16:34:31	58	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:34:49	59	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:35:35	60	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:35:57	61	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:36:24	62	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:36:38	63	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:38:07	64	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	1001001	Cabitos
27-12-2018 16:38:27	65	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:40:26	66	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:40:35	67	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1001002	Cabitos
27-12-2018 16:40:39	68	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1001002	Cabitos
04-07-2019 14:15:51	3	Uso	Monedero	Adulto	99,00	1,50	97,50	2101001	Los Jardines
04-07-2019 14:16:21	4	Uso	Monedero	Adulto	97,50	1,50	96,00	2101004	Los Jardines
04-07-2019 14:16:44	5	Uso	Monedero	Adulto	96,00	1,50	94,50	2101001	Los Jardines
04-07-2019 14:16:57	6	Uso	Monedero	Adulto	94,50	1,50	93,00	2101001	Los Jardines
04-07-2019 14:17:17	7	Uso	Monedero	Adulto	93,00	1,50	91,50	2101001	Los Jardines
04-07-2019 14:18:41	8	Uso	Monedero	Adulto	91,50	1,50	90,00	2101005	Los Jardines
04-07-2019 14:18:44	9	Uso	Monedero	Adulto	90,00	1,50	88,50	2101004	Los Jardines
27-12-2018 16:40:39	68	Uso	Monedero	Adulto			1,50	1,50	0,00
04-07-2019 14:15:51	3	Uso	Monedero	Adulto			99,00	1,50	97,50
04-07-2019 14:24:03	15	Uso	Monedero	Adulto	81,00	1,50	79,50	2101005	Los Jardines
04-07-2019 14:24:28	16	Uso	Monedero	Adulto	79,50	1,50	78,00	2101004	Los Jardines
04-07-2019 14:24:32	17	Uso	Monedero	Adulto	78,00	1,50	76,50	2101004	Los Jardines
04-07-2019 14:25:30	18	Uso	Monedero	Adulto	76,50	1,50	75,00	2101004	Los Jardines
04-07-2019 14:25:47	19	Uso	Monedero	Adulto	75,00	1,50	73,50	2101004	Los Jardines
04-07-2019 14:26:59	20	Uso	Monedero	Adulto	73,50	1,50	72,00	2101005	Los Jardines

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-08-2010 00:00 Número de Serie Externo: 9857107 Título: Todos Generado: 12-08-2019 11:14:31
 Fecha Hasta: 12-08-2019 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos Nº Registros: 273

Página 10 de 10

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
9857107	1277991353	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	91,50	93,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
11-07-2019 16:25:49	62	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	0101006	V. El Salvador
11-07-2019 16:36:39	63	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	0101005	V. El Salvador
11-07-2019 16:36:43	64	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	0101005	V. El Salvador
11-07-2019 16:36:57	65	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	0101005	V. El Salvador
11-07-2019 16:37:01	66	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0101005	V. El Salvador
11-07-2019 16:37:04	67	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	0101005	V. El Salvador
11-07-2019 16:38:15	68	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0101014	V. El Salvador
25-07-2019 13:14:54	3	Uso	Monedero	Adulto	99,00	1,50	97,50	1501015	Gamorra
27-07-2019 06:50:31	4	Uso	Monedero	Adulto	97,50	1,50	96,00	2601013	Bayovar
27-07-2019 15:30:08	5	Uso	Monedero	Adulto	96,00	1,50	94,50	2601005	Bayovar
11-07-2019 16:38:15	68	Uso	Monedero	Adulto			1,50	1,50	0,00
25-07-2019 13:14:54	3	Uso	Monedero	Adulto			99,00	1,50	97,50

32. Como puede observarse, el 27 de diciembre de 2018 y el 11 de julio de 2019, el señor TTITO contaba con un saldo en su tarjeta de S/ 00,00; sin embargo, pese a no figurar posteriormente ninguna transacción de "Carga" en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", automáticamente el saldo posterior se incrementó en S/ 99,00 (noventa y nueve con 00/100 Soles) tanto el 04 como el 25 de julio de 2019.

33. De la información registrada en dicho documento, se advierte que en la tarjeta N° 9.857.107 hubo un incremento de saldo por un total de S/ 198,00 (S/ 99,00 tanto el 04 como el 25 de julio de 2019), cuya procedencia u origen no ha sido consignado ni determinado.
34. En efecto, como ha sido señalado previamente, el incremento de un saldo en soles en una tarjeta de la Línea 1, únicamente puede obedecer a una carga previa, la cual necesariamente debe quedar registrada y consignada en el reporte de transacciones de la tarjeta, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
35. Cabe resaltar que el señor TTITO no ha negado ni cuestionado la alegación de GYM referida a que habría efectuado recargas irregulares, no habiendo acreditado tampoco haber efectuado las recargas de S/198,00 en cuestión, como bien pudo hacerlo mediante la presentación de los comprobantes de pago emitidos en las boleterías o en las máquinas de autoservicio de la Entidad Prestadora.
36. Teniendo en cuenta ello, al haberse verificado la existencia de recargas irregulares; el bloqueo de la tarjeta por parte de GYM no resultó injustificado.
37. Por otro lado, cabe señalar que en su reclamo el usuario solicitó que GYM le devolviera el saldo cargado en su tarjeta.
38. De lo actuado en el expediente se ha verificado que la tarjeta del señor TTITO fue bloqueada por GYM el 30 de julio de 2019; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que luego de su último uso, realizado en la misma fecha, la referida tarjeta quedó con un saldo recargado de S/ 91,50 (noventa y uno con 50/100 Soles).
39. Sin embargo, en la medida que se ha determinado la existencia de recargas irregulares por un total de S/ 198,00 y siendo este monto mayor al último saldo registrado antes del bloqueo de la tarjeta (S/ 91,50), no corresponde la devolución solicitada por el usuario.
40. En atención a ello, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 9.857.107 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-035713-2019-SAC.

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

¹⁰ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**
"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-035713-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró infundado el reclamo presentado por el señor HECTOR TTITO QUISPE, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor HECTOR TTITO QUISPE 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 2020020778

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia”.