



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 201-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE Nº : 201-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : LUISA LEONOR RAMOS GIRÓN
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-036048-2019-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 11 de setiembre de 2020

SUMILLA: *Corresponde amparar el reclamo presentado al evidenciarse que la presentación del carné de medio pasaje (carné universitario) vigente exigida por la Entidad Prestadora a la usuaria para realizar el trámite de duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima no se encontraba justificada.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora LUISA LEONOR RAMOS GIRÓN (en adelante, la señora RAMOS o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-036048-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 19 de agosto de 2019, la señora RAMOS interpuso un reclamo ante GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- Se encontraba disconforme con el hecho de que para obtener un duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, debía de acreditar ante la Entidad Prestadora su condición de estudiante universitaria presentando su carné de medio pasaje (carné universitario); considerando que días antes ya había cumplido con acreditar dicha condición, lo que se encontraba registrado en el sistema de GYM.
 - ii.- No se encontraba en la posibilidad de presentar su carné universitario para realizar el referido trámite debido a que este y otros documentos de identificación personal le habían sido robados días atrás.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



2. Mediante carta R-CAT-036048-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora RAMOS señalando lo siguiente:
 - i.- GYM se encuentra facultada para establecer los requisitos válidos para el trámite de la obtención de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 con la finalidad de brindar un servicio de calidad.
 - ii.- Los requisitos para dicho trámite se encuentran debidamente publicados para conocimiento de los usuarios; en su página web, en su aplicación móvil y en los paneles informativos ubicados en las boleterías de las estaciones.
 - iii.- Para solicitar el duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 los usuarios deben seguir los siguientes pasos:
 - Solicitar el bloqueo de la tarjeta perdida llamando al 0800-111 -21 (llamada gratuita).
 - Luego de 48 horas de solicitado el bloqueo, acercarse a cualquiera de las estaciones autorizadas (Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes) a fin de tramitar el duplicado de la tarjeta de medio pasaje, a efecto de lo cual deberá presentar el original del carné de medio pasaje y realizar el pago de s/ 5.00 (costo de la tarjeta).
 - Solicitar el traslado de saldo de la tarjeta perdida hacia su nueva tarjeta de medio pasaje o a cualquier otra tarjeta de la Línea 1, debiendo acercarse a nuestra Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos.
3. Con fecha 3 de diciembre de 2019, la señora RAMOS interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-036048-2019-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- El 10 de agosto de 2019 realizó ante GYM el trámite de renovación de tarjeta de medio pasaje de la Línea 1, para lo cual acreditó su condición de estudiante universitaria con su carné de medio pasaje (carné universitario) vigente.
 - ii.- El 17 de agosto de 2019 fue víctima de un robo, siéndole sustraídos su Documento Nacional de Identidad (DNI) y su carné de medio pasaje (carné universitario).
 - iii.- Pese a lo indicado, al momento de realizar el trámite de duplicado de tarjeta de medio pasaje de la Línea 1, GYM le requirió presentar nuevamente su carné de medio pasaje

(carné universitario) vigente, por lo que al no poder cumplir con dicho requerimiento, no le fue entregada la tarjeta de medio pasaje.

- iv.- Solicita que GYM le entregue un duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 en tanto que en su momento cumplió con acreditar su condición de estudiante a través del documento requerido por la Entidad Prestadora, esto es, presentando su carné de medio pasaje (carné universitario) vigente.
4. El 23 de diciembre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, indicando que la carta R-CAT-036048-2019-SAC objeto de impugnación había sido debidamente notificada a la señora RAMOS el 27 de agosto de 2019, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 19 de septiembre de 2019, pese a lo cual la reclamante presentó la apelación el 3 de diciembre de 2019, es decir, fuera del plazo legal. Atendiendo a ello indicó que correspondía se declarara la improcedencia de dicho recurso.
5. El 17 de julio 2020 se llevó a cabo la Audiencia de Vista de la Causa sin contarse con la participación 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-036048-2019-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora RAMOS.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que al realizar el trámite de obtención de duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1, GYM le habría requerido injustificadamente acreditar su condición de estudiante universitaria presentando su carné de medio pasaje (carné universitario) vigente; a pesar de que días antes ya había acreditado tal condición presentando dicho documento al realizar el trámite de renovación de la misma tarjeta; supuestos de reclamo

vinculado a la calidad del servicio brindado 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 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.

8. 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.

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.-

(...) 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".

9. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, en su absolución al recurso de apelación, GYM alegó que la carta R-CAT-036048-2019-SAC objeto de impugnación fue debidamente notificada a la señora RAMOS el 27 de agosto de 2019. En tal sentido, manifestó que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 19 de septiembre de 2019; pese a lo cual la reclamante presentó su apelación el 3 de diciembre de 2019, es decir, fuera del plazo legal, correspondiendo se declarara la improcedencia de dicho recurso.
10. De la revisión del expediente se aprecia que con fecha 3 de diciembre de 2019, la señora RAMOS presentó físicamente el recurso de apelación, no obstante lo cual, no existe evidencia de la fecha exacta en la cual le fue notificada la carta R-CAT-036048-2019-SAC objeto de impugnación.
11. En efecto, en el expediente se aprecia que únicamente obra un cargo de notificación de fecha 27 de agosto de 2019 dirigido a la señora RAMOS⁶, documento de cuya revisión se observa que como dirección de destino se consignó solamente "Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo", así como que el notificador marcó la opción "dirección incompleta" incluyendo la frase "falta Manzana y Lote".
12. En atención a lo consignado en el referido documento, se desprende que el acto de notificación no pudo materializarse en dicha fecha, al no contarse con una dirección precisa en la cual dejar a la usuaria la carta R-CAT-036048-2019-SAC de GYM mediante la cual declaró infundado su reclamo.
13. Asimismo, cabe señalar que no existe medio probatorio alguno dentro de los actuados del expediente que acredite cuándo se habría producido la notificación de dicha comunicación a la usuaria.
14. En ese sentido, si bien existe certeza de que la señora RAMOS fue notificada y tomó conocimiento de la Carta R-CAT-036048-2019-SAC, en la medida que cuestionó dicho pronunciamiento mediante la presentación de un recurso de apelación; no existe evidencia sobre el momento o fecha exacta en la cual habría tomado conocimiento de la respuesta de GYM; siendo de responsabilidad de la Entidad Prestadora, el dejar constancia con los cargos de notificación correspondientes, de la fecha en la cual remite sus respectivas comunicaciones a los usuarios.

⁶ Ver fojas 7 del expediente.

15. Consecuentemente, en aplicación del Principio de Informalismo⁷, 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; corresponde considerar que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.
16. 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁸ (en adelante, TUO de la LPAG).
17. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

III.2.1 Sobre los hechos materia de reclamo

18. En el presente caso, la señora RAMOS manifestó su disconformidad con el hecho de que para obtener un duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, debía de acreditar ante la Entidad Prestadora su condición de estudiante universitaria presentando su carné de medio pasaje (carné universitario); considerando que días antes ya había cumplido con acreditar dicha condición, lo que se encontraba registrado en el sistema de GYM.

⁷ 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.

⁸ 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".

19. Por su parte, GYM señaló que se encontraba facultada para establecer los requisitos válidos para el trámite de la obtención de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 con la finalidad de brindar un servicio de calidad. Añadió que a fin de tramitar el duplicado de la tarjeta medio pasaje de la Línea 1, los usuarios deben presentar el original del carné de medio pasaje y realizar el pago de s/ 5.00 por el costo de la tarjeta, requisitos publicados en su página web, en su aplicación móvil y en los paneles informativos ubicados en las boleterías de las estaciones.
20. Al respecto, 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 libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se aprecia 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]

21. Asimismo, el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo Nº 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, establece que los usuarios de dicha infraestructura tienen derecho a acceder y

utilizar a la infraestructura ferroviaria, siempre que cumplan con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de la ITUP; así como a exigir la prestación de los servicios conforme a los estándares de calidad en ellas, conforme 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:

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 legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

l) Al libre uso de las 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 las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios (...)".

[El subrayado es nuestro]

22. Asimismo, el artículo 10° del referido Reglamento establece que las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 10.- Derecho a la contraprestación

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP (...)".

23. Conforme se puede apreciar, los referidos 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, así como a percibir una contraprestación de parte de los usuarios por recibir servicios derivados del uso de la 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.

24. En tal sentido, de acuerdo con los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia 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; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas o pagar la contraprestación correspondiente.
25. Ahora bien, la Ley N° 26271, "Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros", establece que los estudiantes universitarios tienen derecho al pago de un pasaje diferenciado en los medios de transporte, previa presentación del respectivo carné universitario, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 1.- El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por las empresas de servicio de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicarán tratándose de:

- a) Miembros de la Policía Nacional y miembros del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú;*
- b) Alumnos Universitarios y de Institutos Superiores Universitarios en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos; y*
- c) Escolares".*

"Artículo 5.- El cobro del pasaje universitario se realizará previa presentación del respectivo carné universitario o de Instituto Superior".

[El subrayado es nuestro]

26. En atención a lo indicado en la Ley N° 26271 antes citada, GYM ha dispuesto que la tarifa de medio pasaje para estudiantes universitarios o de institutos es de S/ 0.75 de lunes a sábado y de S/ 1.50 los domingos y feriados⁹.
27. Antes de realizar el análisis de los hechos materia de cuestionamiento, cabe resaltar que en relación al uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima con una tarjeta de medio pasaje, además del trámite de obtención de duplicado de dicha tarjeta, GYM ha

⁹ Información disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/>

establecido el trámite de renovación de tarjeta de medio pasaje, informando que se trata de un trámite obligatorio que todo usuario que ostente el beneficio del medio pasaje debe realizar anualmente y que la fecha para realizar este trámite será definida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU (para carnés universitarios), y por el Ministerio de Educación - MINEDU (para carnés de institutos), entidades que determinan la vigencia de los carnés. Asimismo, para la realización de este trámite, GYM ha dispuesto que resulta necesario la presentación del original del carné de medio pasaje, conforme se aprecia a continuación:

Renovación de Tarjeta (***)

- **Junto con la renovación del carné de estudiante, presentando el original de:** carné de medio pasaje vigente. El trámite es personal
- **Lugar:** Puedes tramitar esta tarjeta en todas las estaciones de Línea 1.
- **Horario:** Lunes a Domingo de 06:00 a 22:00.
- **No tiene costo.**

(***) La renovación de tarjeta es un trámite obligatorio que todo usuario que ostente el beneficio del medio pasaje debe realizar anualmente. La fecha para ejecutar este trámite será definida por la SUNEDU (para carnés universitarios) y MINEDU (para carnés de institutos), quienes determinan la vigencia de los carnés. Línea 1 cumplirá con informar la señalada fecha a través de sus diferentes canales informativos.

28. Ahora bien, en cuanto al trámite de obtención de duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, de la revisión de la página web de GYM¹⁰ se aprecia que la Entidad Prestadora ha dispuesto como requisitos los siguientes: (i) la presentación del original del carné de medio pasaje (carné universitario) vigente; (ii) haber realizado previamente el bloqueo de su tarjeta de medio pasaje anterior; y, (iii) pagar S/ 5.00 por concepto de costo de la nueva tarjeta de medio pasaje a expedirse; conforme se aprecia a continuación:

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

TRÁMITE DE TARJETA MEDIO



	Nueva Tarjeta	Duplicado(*)	Renovación	Tarifa
LUGAR:	Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes.	Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes.	Todas las Estaciones	
HORARIO	Lunes - Viernes 08:00 a 13:00 / 15:00 a 20:00 Sábados 08:00 a 13:00	Lunes - Viernes 08:00 a 13:00 / 15:00 a 20:00 Sábados 08:00 a 13:00	Lunes - Domingo 06:00 a 22:00	
COSTO	S/. 5.00 (**)	S/. 5.00 (**)	Sin costo	
ESCOLARES	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso. <p>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderados es obligatoria.</p>	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso. <p>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderados es obligatoria.</p>	<p>A partir del 15 de febrero, presentando original:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso. <p>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderados es obligatoria.</p>	<p>La tarifa medio solo aplica de lunes a viernes durante la vigencia del año escolar. Los sábados, domingos y feriados aplica la tarifa adulto</p>
UNIVERSITARIO/ INSTITUTO	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carnet del medio pasaje. <p>El trámite es personal.</p>	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carnet del medio pasaje. <p>El trámite es personal.</p>	<p>Junto con la renovación del carnet de estudiante, presentando original de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Carnet del medio pasaje vigente. <p>El trámite es personal.</p>	<p>s/ 0.75 por viaje de Lunes a sábado. s/ 1.50 por viaje los domingo y feriados.</p>

(*) Previamente debe haber realizado el bloqueo de su tarjeta.
(**) Costo por adquisición de tarjeta.

29. Sobre el particular, cabe recordar que la Resolución del Consejo Directivo Nº 012-2016-SUNEDU/CD, Reglamento para la Emisión y Expedición de Carnés Universitarios, define al carné universitario como el "documento que acredita la identidad de su titular y su pertenencia a una universidad, institución o escuela de educación superior universitaria"; por lo que dicho documento resulta idóneo para acreditar la condición de estudiante universitario.
30. Asimismo, debe considerarse que el pago de pasajes diferenciados (por un monto menor que el ordinario) en los medios de transporte urbano es un beneficio dispuesto en favor de algunas personas en atención a que cumplen con determinada condición, en el presente caso, ser estudiante universitario; resultando necesario por ello una acreditación adecuada de la referida condición para acceder al medio pasaje.



31. En ese sentido, en la medida que se ha previsto el beneficio del medio pasaje para los estudiantes universitarios, no resulta injustificado que antes de brindar dicho beneficio, GYM requiriera al usuario que pretende obtenerlo acreditar tal condición.
32. Así también, se aprecia que la exigencia de requerir la acreditación de la condición de estudiante universitario cuando un usuario solicita una tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima o su renovación, se encuentra vinculada también a la posibilidad de que dicho usuario pueda no mantener tal condición, supuesto en el cual ya no tendría derecho a acceder a tal beneficio.
33. Consecuentemente, en lo que respecta al trámite de renovación de tarjeta de medio pasaje de la Línea 1, resultaba razonable que GYM hubiera dispuesto que el usuario se identificara presentando su carné de medio pasaje (carné universitario) vigente a efecto de acreditar su condición de estudiante universitario.
34. Sin embargo, en el presente caso la señora RAMOS no cuestionó el requisito de la presentación del carné de medio pasaje (carné universitario) original para el trámite de renovación del beneficio de medio pasaje sino la exigencia de dicho requisito por parte de GYM para la obtención de un duplicado de la tarjeta de medio pasaje.
35. En este punto, resulta necesario resaltar que el trámite de renovación del beneficio de medio pasaje de la Línea 1 se realiza al momento de la entrada en vigencia del nuevo carné de medio pasaje (carné universitario) a fin de acreditar ante la Entidad Prestadora la continuidad de la condición de estudiante universitario y del derecho al pago de un pasaje diferenciado, trámite que se realiza una vez al año, en la medida que el carné universitario también tiene una vigencia anual.
36. Asimismo, cabe tener en cuenta que el trámite de obtención de duplicado de tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 se realiza siempre y cuando el usuario ya haya acreditado ser beneficiario del derecho al pago de un pasaje diferenciado, acreditación realizada ante la propia Entidad Prestadora a través del trámite de obtención o renovación de su tarjeta de medio pasaje, a efecto de lo cual presenta su carné de medio pasaje (carné universitario) vigente.
37. En el presente caso, se evidencia que la señora RAMOS indicó haber realizado el trámite de renovación de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 el 10 de agosto de 2019, así como también que el 17 de agosto del mismo año fue víctima de un robo en el cual le fue sustraído su carné de medio pasaje (carné universitario), por lo que no le era posible presentarlo ante GYM al momento de realizar el trámite de duplicado de tarjeta.

38. Cabe señalar que GYM no ha negado ni contradicho que la señora RAMOS realizó el referido trámite de renovación de la tarjeta de medio pasaje en la fecha indicada por la usuaria.
39. Asimismo, se verifica que la señora RAMOS intentó realizar el trámite de duplicado de su tarjeta de medio pasaje ante GYM el 19 de agosto de 2020, hecho que motivó la presentación de su reclamo.
40. Teniendo en cuenta lo indicado precedentemente, habiéndose constatado en el caso que nos ocupa, que el 10 de agosto de 2020, la señora RAMOS ya había acreditado su condición de estudiante universitaria con la presentación de su carné de medio pasaje (carné universitario) vigente al realizar el trámite de renovación de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1; carecía de objeto que nueve (9) días después de acreditar su condición de universitaria, GYM le solicitara nuevamente acreditar tal condición con el carne universitario que la usuaria manifiesta le había sido sustraído.
41. Habiéndose evidenciado, en el presente caso en particular, que la negativa del personal de GYM de entregar a la usuaria un duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima por no haber presentado su carné universitario no resultaba razonable; corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-036048-2019-SAC y amparar el reclamo presentado por la señora RAMOS.
42. En atención a lo expuesto y teniendo en cuenta que de acuerdo a lo establecido por la Resolución Jefatural Nº 01-2020-SUNEDU-02-15-01 de fecha 3 de marzo de 2020 expedida por la SUNEDU, la vigencia del carné de medio pasaje (carné universitario) expedido el año 2019 fue prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2020; corresponde **ordenar** a GYM que cumpla con entregar a la señora RAMOS un duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 exceptuando el requerimiento de presentar el carné de medio pasaje (carné universitario).

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

¹¹ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 201-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-036048-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora LUISA LEONOR RAMOS GIRÓN en la medida que la negativa del personal de la Entidad Prestadora de entregar a la usuaria un duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima por no haber presentado su carné universitario no resultaba razonable.

SEGUNDO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A. que cumpla con entregar a la señora LUISA LEONOR RAMOS GIRÓN un duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima exceptuando el requerimiento de presentar el carné de medio pasaje (carné universitario).

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora LUISA LEONOR RAMOS GIRÓN 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 2020061376

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe