

EXPEDIENTE : 202-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : JULIO CÉSAR MECHATO COTOS
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-037939-2019-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 el señor JULIO CÉSAR MECHATO COTOS (en adelante, el señor MECHATO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-037939-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 29 de octubre de 2019, el señor MECHATO presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica manifestando lo siguiente:
 - i.- Desde el 21 de mayo de 2019 hace uso de la tarjeta N° 9013071 para viajar en la Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii.- El 29 de octubre de 2019 fue bloqueada dicha tarjeta conteniendo un saldo de S/. 80.00 (ochenta con 00/100 Soles).
 - iii.- Solicita a GYM active la referida tarjeta N° 9013071.
2. Mediante Carta R-CAT-037939-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor MECHATO señalando lo siguiente:

- i.- Procedió a realizar la investigación correspondiente a los hechos expuestos en el reclamo a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° 9.013.071, el cual fue adjuntado, constatando que la referida tarjeta se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor MECHATO, y que el usuario había venido haciendo recargas irregulares, lo cual resulta sancionable y contrario a sus normas de uso del sistema, por lo que se procedió al bloqueo de la tarjeta materia de reclamo.
 - ii.- Mediante el uso de letreros al ingreso de las estaciones de la Línea 1 y en su página web informan a los usuarios lo siguiente:

"Por nuestra seguridad y respeto (...) No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes" (se adjunta foto).

"En la LÍNEA 1 sancionamos con el bloqueo definitivo de la tarjeta, cualquier comportamiento que ponga en riesgo la integridad de nuestros colaboradores o clientes y la seguridad de nuestras instalaciones. Las normas de uso del servicio están indicadas al ingreso de nuestras estaciones".
3. Con fecha 5 de diciembre de 2019, el señor MECHATO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-037939-2019-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada en la cual se menciona que el bloqueo de su tarjeta se dio por recargas irregulares.
 - ii.- Indicó que en la transacción N° 30 contaba con un saldo de S/. 58.50 (cincuenta y ocho con 50/100 Soles) y, en efecto, realizó una recarga el 20 de octubre de 2019, la cual fue utilizada el 22 de dicho mes y año para ir a su trabajo, y no para realizar venta ambulatoria alguna, pues suele hacer recargas de ese tipo de montos para evitar las largas colas en las estaciones de la Línea 1.
4. El 26 de diciembre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo manifestando que habiendo emitido y notificado la Carta R-CAT-037939-2019-SAC el 31 de octubre de 2019, el apelante tuvo como plazo para interponer el recurso de apelación hasta el 22 de noviembre de 2019, no obstante, éste fue interpuesto el 05 de diciembre de 2019, esto es fuera del plazo legal establecido; correspondiendo se declare improcedente el recurso de apelación presentado.
5. El 14 de febrero de 2020, se realizó la audiencia de vista de la causa quedando la causa al voto.

6. El 19 de febrero de 2020, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la R-CAT-037939-2019-SAC.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor MECHATO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida al bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor MECHATO por parte de GYM por haber incurrido en una presunta recarga irregular, supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

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

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

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

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

"**Artículo 33.-**

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de Atención 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".

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Ahora bien, respecto de las modalidades de notificación de actos administrativos, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece lo siguiente:

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

- 20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
- 20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
- 20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.

20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

⁴ **Reglamento de Reclamos de GYM**

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

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

⁵ **Reglamento de Atención de Reclamos 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".

- 20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
- 20.4. **El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.**

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1. (...)."

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

11. Del artículo citado se desprende que para que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, el administrado debe haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio. No obstante, debe señalarse que de acuerdo a lo indicado por el numeral 20.4 de la norma citada, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado o esta se debe generar en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.
12. Complementariamente, el artículo en mención indica que en caso la entidad administrativa no recibiese respuesta alguna de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de remitida la notificación a la dirección electrónica proporcionada por el administrado, deberá proceder a notificar el acto administrativo por cédula, es decir, deberá enviar una notificación personal al domicilio físico del administrado.
13. De la revisión del reclamo formulado por la señora MECHATO, se aprecia que contiene un ítem en el cual el usuario puede indicar si acepta que se le notifique vía correo electrónico y, además, puede incluir su dirección electrónica, verificándose que en el presente caso el

usuario consignó su dirección electrónica mechatocotos@gmail.com e indicó que aceptaba que se le notificara por correo electrónico⁶.

14. Es así que el 31 de octubre de 2019, GYM remitió a la dirección electrónica indicada por el usuario la Carta R-CAT-037939-2019-SAC, recibiendo un correo automático del servicio de Microsoft Outlook en el cual se consignó lo siguiente: "*Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega: mechatocotos@gmail.com*".
15. Respecto al referido documento presentado por GYM para acreditar la entrega de la referida notificación, se advierte que el mensaje emitido por el servidor de Microsoft Outlook no permite verificar que el correo electrónico que contenía la Carta R-CAT-037939-2019-SAC haya sido efectivamente abierto y conocido por la apelante, debido a que tal circunstancia solo podría ser corroborada: 1) a través de la confirmación de lectura y/o de recepción de la notificación emitida por el señor MECHATO al correo electrónico de GYM; o, 2) mediante la respuesta automática de alguna plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada.
16. No obstante, el 5 de diciembre de 2019, el señor MECHATO presentó un recurso de apelación contra la Carta R-CAT-037939-2019-SAC, de lo cual se desprende que tomó conocimiento de esta, sin que se pueda conocer con exactitud la fecha en la cual fue abierto el correo electrónico mediante el cual se notificó la referida Carta, por lo que a fin de no vulnerar el derecho de defensa del administrado⁸, correspondería admitir el recurso de apelación presentado.
17. En efecto, al no existir fecha cierta respecto de la notificación de la Carta R-CAT-037939-2019-SAC y a fin de no afectar el referido derecho al debido procedimiento del señor MECHATO y atender lo señalado por el Principio de Informalismo⁹, conforme al cual las

⁶ Ver fojas 1 del expediente.

⁷ Ver fojas 5 del expediente.

⁸ **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:

(...)

1.2. **Principio del debido procedimiento.-** Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a **impugnar las decisiones que los afecten** (...)."

⁹ **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:

(...)

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 para ello.

18. 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 TUO de la LPAG¹⁰.
19. 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

20. 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

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".*

¹⁰ **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".

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, 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]

22. 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]

23. 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.
24. 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

25. En el presente caso, el señor MECHATO cuestionó que GYM bloqueara su tarjeta N° 9013071 con un saldo de S/. 80.00 (ochenta con 00/100 Soles) alegando que habría realizado supuestas recargas irregulares, por lo que solicitó el desbloqueo de su tarjeta.
26. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario habría realizado recargas irregulares, conducta que se encontraba sancionada con el bloqueo de la tarjeta, a efectos de lo cual adjuntó el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta".

27. 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.
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. Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"¹¹, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
30. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en la recarga irregular de la tarjeta N° 9.013.071, conducta que amerita el bloqueo de la tarjeta a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.
31. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"¹², correspondiente a la tarjeta N° 9.013.071 materia de reclamo.

¹¹ 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>

¹² Folio 3 del expediente.

32. 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: [REDACTED]		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			
[REDACTED]	[REDACTED]	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	

33. Como se puede apreciar del reporte, 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.
34. Consecuentemente, para que proceda el registro de uso del saldo de la tarjeta, previamente tiene que haberse registrado una operación de carga de saldo.
35. Ahora bien, en el documento "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 9.013.071, se verifica el registro de los siguientes movimientos:

Reporte de Transacciones por Tarjeta										
Fecha Desde: 01-10-2018 00:00		Número de Serie Externo: 9013071		Título: Todos		Generado: 31-10-2019 14:34:04				
Fecha Hasta: 31-10-2019 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos		N° Registros: 826		Página 29 de 29		
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado			
9013071	1280080921	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	79,50	81,00			
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación	
20-10-2019 15:26:50	30	Uso	Monedero	Adulto	88,50	1,50	87,00	0101005	V. El Salvador	
22-10-2019 07:42:51	3	Uso	Monedero	Adulto	89,00	1,50	87,50	0101009	V. El Salvador	
22-10-2019 07:42:58	4	Uso	Monedero	Adulto	87,50	1,50	86,00	0101009	V. El Salvador	
22-10-2019 07:43:31	5	Uso	Monedero	Adulto	86,00	1,50	84,50	0101009	V. El Salvador	
22-10-2019 07:45:25	6	Uso	Monedero	Adulto	84,50	1,50	83,00	0101009	V. El Salvador	
22-10-2019 07:45:52	7	Uso	Monedero	Adulto	83,00	1,50	81,50	0101009	V. El Salvador	
22-10-2019 07:46:39	8	Uso	Monedero	Adulto	81,50	1,50	80,00	0101010	V. El Salvador	
22-10-2019 17:16:37	9	Uso	Monedero	Adulto	80,00	1,50	88,50	1201004	San Borja Sur	
24-10-2019 06:53:46	10	Uso	Monedero	Adulto	88,50	1,50	87,00	0401005	Villa María	
24-10-2019 17:27:39	11	Uso	Monedero	Adulto	87,00	1,50	85,50	1201004	San Borja Sur	
25-10-2019 15:34:22	12	Uso	Monedero	Adulto	85,50	1,50	84,00	0701006	Atocongo	
25-10-2019 15:34:26	13	Uso	Monedero	Adulto	84,00	1,50	82,50	0701006	Atocongo	
26-10-2019 07:02:05	14	Uso	Monedero	Adulto	82,50	1,50	81,00	0401006	Villa María	
26-10-2019 18:00										
20-10-2019 15:26:50	30	Uso	Monedero	Adulto	88,50	1,50	87,00			
22-10-2019 07:42:51	3	Uso	Monedero	Adulto	89,00	1,50	87,50			

36. Como puede observarse, el 20 de octubre de 2019, el señor MECHATO contaba con un saldo en su tarjeta de S/. 57.00 (cincuenta y siete con 00/100 Soles); sin embargo, pese a no figurar posteriormente ninguna transacción de "Carga" en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", automáticamente el saldo posterior se incrementó a S/. 99.00 (noventa y nueve con 00/100 Soles) el 22 de octubre de 2019.
37. De la información registrada en dicho documento, se advierte que en la tarjeta N° 9.013.071 hubo un incremento de saldo de S/. 42.00 (cuarenta con 00/100 Soles) cuya procedencia u origen no ha sido consignado ni determinado.
38. 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.
39. 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, en atención a que la transacción de "carga" de saldo de S/. 42.00 no figuraba en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la tarjeta N° 9.013.071, correspondía que el señor MECHATO acreditara el origen de dicho aumento de saldo.
40. Sin embargo, de la revisión del expediente no se verifica que el usuario haya presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado en su recurso de apelación, esto es, que realizó una recarga de saldo por S/. 42.00 el 20 de octubre de 2019.
41. Teniendo en cuenta ello, al haberse verificado la existencia de una recarga irregular; el bloqueo de la tarjeta por parte de GYM no resultó injustificado.
42. Por otro lado, cabe señalar que en su reclamo el usuario mencionó que GYM bloqueó su tarjeta N° 9.013.071 con un saldo a su favor de S/. 80.00 (ochenta con 00/100 Soles).
43. De lo actuado en el expediente se ha verificado que la tarjeta del señor MECHATO fue bloqueada por GYM el 29 de octubre de 2019; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que luego de su último uso, realizado el 26 de dicho mes y año, la referida tarjeta quedó con un saldo recargado de S/. 79.50 (setenta y nueve con 50/100 Soles).
44. Cabe precisar, que la devolución de saldo correspondiente a la tarjeta N° 9.013.071 deberá calcularse descontando del monto cargado a la fecha del bloqueo (S/. 79.50), la recarga efectuada irregularmente (S/. 42.00).

$\text{Devolución de saldo} = \text{S/. } 79.50 - \text{S/. } 42.00 = \text{S/. } 37.50$
--

45. En consecuencia, corresponde la devolución al usuario de S/. 37.50 (treinta y siete con 50/100 Soles), pues éste no tendrá la posibilidad de utilizar dicho saldo para el uso del servicio de transporte.
46. En atención a ello, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 9.013.071 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-037939-2019-SAC.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-037939-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró infundado el reclamo presentado por el señor JULIO CÉSAR MECHATO COTOS, 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 JULIO CÉSAR MECHATO COTOS 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 2020020780

¹³ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**
"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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