

**EXPEDIENTE** : 205-2019-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : MIGUEL JIBAJA SÁNCHEZ  
**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-SAC-038129-2019-SAC

## RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 17 de julio de 2020

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-SAC-038129-2019-SAC, al no haberse acreditado deficiencias en el servicio prestado al usuario por las máquinas de recarga de tarjeta de la Entidad Prestadora.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por MIGUEL JIBAJA SÁNCHEZ (en adelante, el señor JIBAJA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-SAC-038129-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 06 de noviembre de 2019, el señor JIBAJA presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
  - i. Al realizar la recarga de su tarjeta en una de las máquinas de autoservicio de la estación Villa María, ésta no emitió el correspondiente ticket de recarga debido a que no contaba con papel.
  - ii. Como comprobante de la operación realizada, el personal de GYM le proporcionó un ticket de consulta; no obstante, para solicitar una factura por dicha transacción requiere contar con un ticket en el que se consigne número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
2. Mediante Carta R-SAC-038129-2019-SAC, notificada el 13 de noviembre de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor JIBAJA, declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

- i. Mediante la suscripción del contrato de concesión con el Estado, se le encargó, entre otros, la administración del Sistema de Control de Pasajeros en las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, siendo competencia de la Autoridad Autónoma del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao (AATE) el proceso de recaudación de las recargas realizadas a los pasajeros, por lo que las solicitudes de cambio de tickets de recarga por boletas y/o facturas deben tramitarse en las oficinas de la AATE, cumpliendo con los siguientes requisitos:
    - Los tickets deben haberse emitido el mismo mes en el que se pretende realizar el canje.
    - Contar con voucher legible de la recarga original.
    - Contar con la tarjeta física de la Línea 1.
    - Portar DNI vigente.
  - ii. De la investigación correspondiente, se verificó de las videograbaciones de sus cámaras de seguridad que la máquina de autoservicio N° 0403002 de la Estación Villa María en la cual el reclamante realizó la operación de recarga de su tarjeta, emitió tickets de recarga a todos los pasajeros que lo solicitaron sin haberse registrado inconveniente alguno.
3. El 15 de noviembre de 2019, el señor JIBAJA presentó un recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-038129-2019-SAC señalando lo siguiente:
- i. Su pretensión es obtener un comprobante de la recarga realizada para poder sustentar dicho gasto ante la empresa a la que brinda servicios y obtener el reembolso correspondiente, siendo necesario para ello que dicho comprobante consigne el número de RUC, tal como ocurre con los comprobantes originales expedidos por las máquinas de recarga de todas las estaciones.
  - ii. GYM tiene conocimiento de que realizó la recarga de su tarjeta el día de los hechos materia de reclamo, por lo que no debería existir inconveniente alguno para expedir un nuevo comprobante de dicha operación.
4. Mediante Carta RECONSIDERACION-R-SAC-038129-2019-SAC, notificada el 19 de noviembre de 2019, GYM declaró infundado el recurso de reconsideración señalando que el usuario no agregó ningún argumento nuevo a su reclamo.
5. El 07 de diciembre de 2019, el señor JIBAJA presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACION-R-SAC-038129-2019-SAC reiterando los argumentos anteriormente expuestos y señalando lo siguiente:
- i. Exige una copia del comprobante de pago de la recarga de S/ 50,00 realizada el 23 de octubre de 2019 a las 11: 53 horas.

- ii. GYM puede verificar en su sistema que la recarga fue efectivamente realizada.
- 6. El 30 de diciembre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado a lo largo del procedimiento.
- 7. El 27 de febrero de 2020 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:

- 8. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACION-R-SAC-038129-2019-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor JIBAJA.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 9. La materia del presente procedimiento está referida a la alegación del señor JIBAJA referida a que una de las máquinas de autoservicio de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima no habría emitido el respectivo ticket de recarga de tarjeta por carecer de papel; situación que se configura como un supuesto de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>1</sup> **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."

<sup>2</sup> **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 (...)"

<sup>3</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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.

10. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta RECONSIDERACION-R-SAC-038129-2019-SAC fue notificada al señor JIBAJA el 19 de noviembre de 2019.
  - ii. El plazo máximo que el señor JIBAJA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de diciembre de 2019.
  - iii. El señor JIBAJA apeló con fecha 07 de diciembre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).

---

*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”.*

<sup>4</sup> **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”.*

<sup>5</sup> **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”.*

<sup>6</sup> **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”.*

13. 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 Normativa aplicable

14. 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 que las Entidades Prestadoras deben de reconocer a los usuarios los siguientes derechos y cumplir las siguientes obligaciones respecto de éstos:

***"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-***

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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]

15. Ahora bien, en lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios señala lo siguiente:

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

*Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda (...)"*

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

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

[El subrayado es nuestro]

17. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
18. Al respecto, el Anexo 12 del referido Contrato de Concesión –incorporado a través de la Adenda 4 suscrita el 11 de julio de 2016– ha establecido como un mecanismo de recarga de saldo en las tarjetas de los usuarios que utilizan el servicio de transporte brindado en la Línea 1 del Metro de Lima, a las máquinas vendedoras de tickets, "TVM" por sus siglas en inglés (en adelante, máquina TVM), precisándose que éstas tienen por función la realización de recargas y la emisión de los recibos correspondientes, entre otras funciones, conforme se aprecia a continuación:

***"3.4. Sistema de Control de Pasajeros en Estaciones***

*(...)*

***3-4-5 Máquina automática expendedora/recarga de tarjetas sin contacto (TVM)***

*Este equipo permite el expendio, recarga y consulta de saldo de tarjetas sin contacto. El usuario, a través del menú de uso simple del TVM procede a ingresar el monto deseado que será cargado en la tarjeta, ingresando en la máquina el dinero correspondiente. (...). Asimismo, dispondrá de una impresora para emisión del ticket de la transacción.*

*(...) A continuación, se muestran algunas de sus características funcionales y operativas:*

- Consulta, venta y recarga de monedero, permitiendo a los viajeros la ampliación del saldo.*
- Emisión de recibos para las operaciones de recarga.*
- Operaciones de mantenimiento, recaudación de monedas y billetes con autenticación de operador.*
- Registro de operaciones en un fichero diario para su posterior transferencia hacia el Centro de Control (...)"*

[El subrayado es nuestro]

19. Asimismo, el literal g) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios establece el derecho de los usuarios a recibir un comprobante de pago en el que conste el cobro del servicio:

***"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-***

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

(...)

g. A recibir comprobante de pago

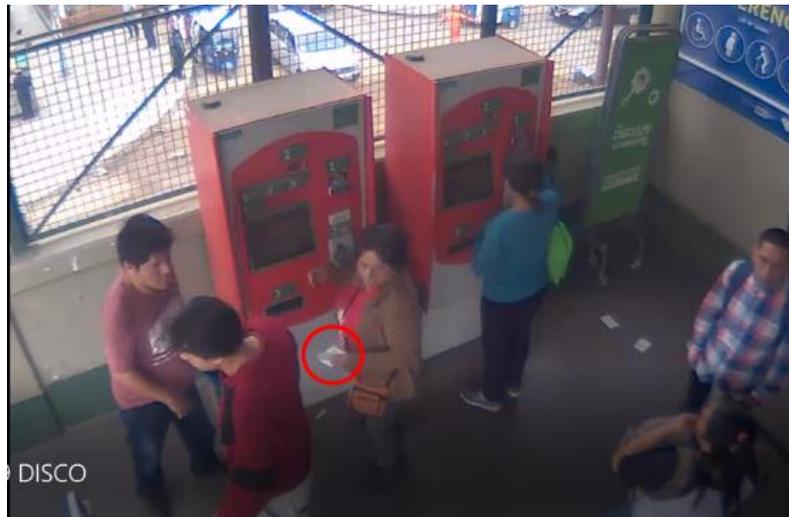
El usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el concepto de cobro, el monto abonado correspondiente y, de ser el caso, la fecha en que efectuó dicho abono, como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras. (...)"

[El subrayado es nuestro]

### **III.2.2 Sobre la falta de entrega del ticket de recarga en la máquina TVM de la estación Villa María**

20. En el presente caso, el señor JIBAJA manifestó que una de las máquinas autoservicio de la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima no habría emitido el respectivo ticket de la recarga que efectuó por falta de papel, manifestando que la recarga en cuestión fue realizada el 23 de octubre de 2019 a las 11:53 horas, conforme se podía verificar en el voucher de consulta que le fue entregado a su solicitud por el personal de GYM.
21. Por su parte, GYM señaló que en los videos grabados por las cámaras de seguridad se apreciaba que la máquina de autoservicio en la que el reclamante efectuó la recarga de su tarjeta emitió tickets de recarga a todos los pasajeros que lo solicitaron sin registrar inconveniente alguno.
22. En su recurso de apelación, el señor JIBAJA precisó que si bien el personal de GYM le proporcionó posteriormente otro ticket, en éste no se había consignado el respectivo número de RUC como ocurría con los comprobantes originales, el cual requería para solicitar la factura correspondiente a dicha transacción.
23. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si la máquina TVM de la Estación Villa María emitió el ticket de recarga o no al usuario, tomando en consideración que constituye un derecho de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima recibir un comprobante de pago en el que conste el pago del servicio.
24. Obra en el expediente el video de las cámaras de seguridad de la estación Villa María, en el cual se aprecia que el día 23 de octubre de 2019 entre las 11:52:00 y las 12:00:00 horas, periodo de tiempo en el que el señor JIBAJA realizó la recarga de su tarjeta, un grupo de personas formó filas ante las máquinas TVM a fin de efectuar la recarga de saldo de sus respectivas tarjetas. Se observó que durante dicho lapso de tiempo, las transacciones se llevaron a cabo de manera fluida emitiéndose los correspondientes comprobante de pago, conforme se aprecia en las imágenes mostradas a continuación:





25. Asimismo, de la revisión del referido video, se observa la presencia de un agente de estación de GYM apoyando a los pasajeros entre las 11:52 y las 11:54 horas, horario en el que el señor JIBAJA aseguró haber realizado la recarga de su tarjeta, no apreciándose en imágenes el malestar de ninguno de los usuarios relacionado a las transacciones efectuadas en las máquinas TVM de la estación Villa María.
26. Teniendo en cuenta los hechos descritos y el medio probatorio citado, se verifica que las máquinas TVM de la estación Villa María emitieron comprobantes de pago sin ningún inconveniente durante el horario en el que el usuario indicó haber realizado la transacción de recarga de su tarjeta.
27. Cabe precisar, que el señor JIBAJA no negó ni cuestiono la afirmación de GYM referida a que en las máquinas TVM de la Estación Villa María ningún pasajero haya tenido inconvenientes en recibir sus comprobantes de pago, afirmando en su recurso de reconsideración que su pretensión se dirigía a la obtención de una copia del voucher de la recarga efectuada, que al igual que los comprobantes originales consignara el respectivo número de RUC.
28. En atención a lo señalado, habiéndose evidenciado que durante el horario en el que el señor JIBAJA efectuó la recarga de su tarjeta, las máquinas TVM emitieron comprobantes de pago a los usuarios sin inconveniente alguno; se desprende que el respectivo ticket de recarga fue entregado al usuario reclamante, sin haberse acreditado durante el trámite del procedimiento deficiencia alguna en el servicio prestado por las máquinas de recarga de tarjeta de la Estación Villa María.
29. En este punto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>7</sup>, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
30. En consecuencia, no habiéndose acreditado deficiencias en el servicio prestado por las máquinas de recarga de tarjeta de GYM, se confirma la decisión contenida en la carta RECONSIDERACION-R-SAC-038129-2019-SAC.
31. Sin perjuicio de lo expuesto, atendiendo al derecho del usuario a obtener un comprobante de pago correspondiente a la transacción de su recarga de tarjeta (o su respectiva copia); corresponde ORDENAR a la Entidad Prestadora, que emita y entregue, a solicitud del señor JIBAJA, una copia del voucher de la transacción de recarga efectuada el 23 de octubre de 2019 a las 11:53 horas, consignando el respectivo número de RUC tal cual ocurre en el caso de los comprobantes originales.

---

<sup>7</sup> ***TUO de la LPAG***

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

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

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

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>8</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-SAC-038129-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el recurso de reconsideración presentado por el señor MIGUEL JIBAJA SANCHEZ, al no haberse acreditado deficiencias en el servicio prestado al usuario por las máquinas de recarga de tarjeta de la Entidad Prestadora.

**SEGUNDO.- ORDENAR** a GYM FERROVÍAS S.A., que emita y entregue, a solicitud del señor MIGUEL JIBAJA SANCHEZ, una copia del voucher de la transacción de recarga efectuada el 23 de octubre de 2019 a las 11:53 horas, consignando el respectivo número de RUC tal cual ocurre en el caso de los comprobantes originales.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor MIGUEL JIBAJA SANCHEZ y a GYM FERROVÍAS S.A.

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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 2020046864

---

<sup>8</sup> **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".*