EXPEDIENTE Nº	:	07-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	FELICITAS MARTÍNEZ OCHOA
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta R-CAT-038830-2019-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 23 de octubre de 2020

SUMILLA: Habiéndose verificado que la tarjeta de medio pasaje de la usuaria ha sido bloqueada de manera injustificada por la Entidad Prestadora, corresponde que ésta sea activada con el respectivo saldo al momento del bloqueo.

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por la señora FELICITAS MARTÍNEZ OCHOA (en adelante, la señora MARTÍNEZ o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-038830-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- <u>ANTECEDENTES</u>:

1.- El 29 de noviembre de 2019, la señora MARTÍNEZ presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica manifestando lo siguiente:

i.- El 28 de noviembre de 2019 a las 13:00 horas aproximadamente realizó una recarga de S/ 10.00 (diez con 00/100 soles) en su tarjeta N° 4153460 de medio pasaje universitario a fin de utilizarla en la estación Grau de la Línea 1 del Metro de Lima.

ii.- Sin embargo, a las 19:00 horas del 28 de noviembre de 2019 aproximadamente, se percató de que tras varios intentos en la utilización de la tarjeta en el torniquete de la estación Grau no pudo usarla debido a que era rechazada, motivo por el cual ingresó a dicha estación con una tarjeta de adulto.

iii.- Al consultar por el estado de su tarjeta en la estación Pumacahua, personal de GYM únicamente le indicó que se encontraba bloqueada.

iv.- El 29 de noviembre de 2019, consultó en la estación Cabitos el motivo del bloqueo de su tarjeta, indicándole personal de la Entidad Prestadora que en su sistema no figuraba el motivo por el cual había sido bloqueada, por lo que solicitó que GYM verificara la referida tarjeta N° 4153460 y procediera a devolverle el importe recargado de S/ 4.50 (cuatro con 50/100 soles).

2.- Mediante Carta R-CAT-038830-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora MARTÍNEZ señalando lo siguiente:

i.- Procedió a realizar la investigación correspondiente respecto de los hechos expuestos en el reclamo a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° 4.153.460, el cual adjuntó a su respuesta al reclamo, constatando que la usuaria había hecho un uso irregular de la referida tarjeta asociada a su nombre, lo que resultaba 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:

> *"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.- El 23 de diciembre de 2019, la señora MARTÍNEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-038830-2019-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 un uso irregular.

ii.- El 28 de noviembre de 2019, tras varios intentos rechazados para utilizar su tarjeta en la estación Grau, se vio obligado a utilizar otra de sus tarjetas para desplazarse a la estación Pumacahua a través del Tren Eléctrico. En dicha estación, al no obtener una justificación del bloqueo de su tarjeta se comunicó con el *Call Center* de GYM, donde personal de la Entidad Prestadora le indicó que en su sistema no aparecía reporte o

indicio alguno que sustentara el bloqueo de su tarjeta. Agregó que realizó una recarga de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles).

iii.- Ese mismo día en la estación Cabitos, personal de GYM le indicó que de los videos de las cámaras de seguridad de las estaciones no se verificaba uso irregular alguno por lo que solicitó se activara la tarjeta de medio pasaje N° 4153460, al corresponder a un bloqueo injustificado.

4.- El 15 de enero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo señalando que el bloqueo de la tarjeta N° 4.153,460 respondía a una medida preventiva derivada de una migración efectuada -por error- del personal de la Entidad Prestadora, ajena al ámbito de responsabilidad de la usuaria. Agregó que se comunicaran con la usuaria a fin de tomar las medidas correctivas del caso brindado una solución inmediata al caso materia de reclamo.

5.- El 27 de agosto de 2020, se realizó la audiencia de vista de la causa quedando la causa al voto.

6.- El 01 de septiembre de 2020, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado en la elevación del recurso de apelación.

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-038830-2019-SAC.

ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora MARTÍNEZ.

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 de la señora MARTÍNEZ por parte de GYM al haber incurrido en un presunto uso irregular de la misma, 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 GYM[1] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[5], 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.- Al respecto, de la revisión de ambos expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:

---

[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".

[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 recurrid, 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".

i.- La Carta R-CAT-038830-2019-SAC fue notificada a la señora MARTÍNEZ el 4 de diciembre de 2019.

ii.- El plazo máximo que la señora MARTÍNEZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 de diciembre de 2019.

iii.- La señora MARTÍNEZ apeló la Carta R-CAT-038830-2019-SAC el 23 de diciembre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11.- Por otro lado, como se evidencia de los propios recursos de apelación presentados, estos se fundamentan en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)[6].

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

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

13.- La 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.*

---

6 **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".

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]

14.- 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]

15.- 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]

16.- 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.

17.- 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 <u>Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario</u>

18.- En el presente caso, la señora MARTÍNEZ cuestionó que GYM haya bloqueado su tarjeta de medio pasaje N° 4.153,460 sin motivo alguno, alegando que no habría realizado ningún uso irregular de la misma, por lo que solicitó el desbloqueo de la tarjeta.

19.- En sus descargos al recurso de apelación del usuario y en sus alegatos finales, GYM señaló que la tarjeta N° 4.153,460 fue bloqueada por un error del personal de la Entidad Prestadora, ajeno al ámbito de responsabilidad de la usuaria.

20.- Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios citados precedentemente, 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. 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:

21.- Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"[7], al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.

22.- Teniendo en cuenta lo señalado, si se verifica que un usuario incurrió en un uso irregular de la tarjeta N° 4.153.460, corresponderá el bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima.

23.- De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"[8], correspondiente a la tarjeta N° 4.153.460 materia de reclamo, el cual contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constando, entre otros, la fecha, número y tipo de transacción (venta, carga y uso), tal como se muestra a continuación:

[7] 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

[8] Ver folios 3 al 5 del expediente administrativo.

Línea 1 Metro de Lima — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-01-2017 00:00
Fecha Hasta: 14-01-2020 23:59
Número de Serie Externo: 4153460
Tipo de Transacción: Todos
Título: Todos
Perfil: Todos
Generado: 14-01-2020 09:54:49
Nº Registros: 66

Página 1 de 3

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
4153460	1217538144	Bloqueada	Monedero	Estudiante Universitario	9967921	11,25	2,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
04-10-2019 19:30:12	0	Migración	Monedero	Estudiante Universitario	0,00	0,00	3,25	1802002	Presbítero Maestro
04-10-2019 19:31:10	1	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	3,25	9,00	9,00	1802002	Presbítero Maestro
04-10-2019 19:31:45	2	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	9,00	0,75	8,25	1801003	Presbítero Maestro
05-10-2019 19:05:47	3	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,25	0,75	7,50	1101004	Angamos
07-10-2019 06:15:44	4	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,50	0,75	6,75	2501005	Santa Rosa
07-10-2019 19:33:42	5	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,75	0,75	6,00	1801002	Presbítero Maestro
09-10-2019 19:27:23	6	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,00	0,75	5,25	2501004	Santa Rosa
10-10-2019 13:26:57	7	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,25	0,75	4,50	0301002	Pumacahua
10-10-2019 18:24:26	8	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,50	0,75	3,75	1601005	Grau
12-10-2019 06:13:00	9	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,75	0,75	3,00	0301002	Pumacahua
12-10-2019 13:47:02	10	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,00	0,75	2,25	1801003	Presbítero Maestro
12-10-2019 14:26:16	11	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,25	3,00	5,25	0303001	Pumacahua
14-10-2019 08:50:21	12	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,25	0,75	4,50	2501002	Santa Rosa
14-10-2019 17:45:09	13	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,50	0,75	3,75	0301002	Pumacahua
24-10-2019 07:04:59	14	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,75	0,75	3,00	0301003	Pumacahua
24-10-2019 19:21:35	15	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,00	0,75	2,25	1601002	Grau
24-10-2019 20:02:30	16	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,25	5,00	7,25	0302002	Pumacahua
25-10-2019 06:14:54	17	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,25	0,75	6,50	0301003	Pumacahua
25-10-2019 21:00:33	18	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,50	0,75	5,75	1601006	Grau
26-10-2019 18:44:14	19	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,75	0,75	5,00	1401005	Arriola
28-10-2019 06:26:37	20	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,00	0,75	4,25	2501004	Santa Rosa
28-10-2019 19:43:35	21	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,25	0,75	3,50	1801004	Presbítero Maestro
30-10-2019 06:14:37	22	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,50	0,75	2,75	0301002	Pumacahua
30-10-2019 19:35:01	23	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	2,75	0,75	2,00	1801004	Presbítero Maestro
31-10-2019 13:27:34	24	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,00	5,00	7,00	0303001	Pumacahua
31-10-2019 13:27:51	25	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,00	0,75	6,25	0301002	Pumacahua
04-11-2019 10:01:15	26	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,25	0,75	5,50	2501004	Santa Rosa
05-11-2019 06:17:05	27	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,50	0,75	4,75	0301003	Pumacahua
05-11-2019 18:51:42	28	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	4,75	10,00	14,75	2502002	Santa Rosa
05-11-2019 18:52:46	29	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	14,75	0,75	14,00	2501005	Santa Rosa
06-11-2019 06:17:38	30	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	14,00	0,75	13,25	0301003	Pumacahua
06-11-2019 19:30:08	31	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	13,25	0,75	12,50	1801005	Presbítero Maestro
07-11-2019 13:23:24	32	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	12,50	0,75	11,75	2601007	Bayóvar
08-11-2019 11:56:02	33	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	11,75	0,75	11,00	2501005	Santa Rosa
09-11-2019 06:23:02	34	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	11,00	0,75	10,25	0301003	Pumacahua
09-11-2019 19:45:48	35	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	10,25	0,75	9,50	1801004	Presbítero Maestro
11-11-2019 06:11:28	36	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	9,50	0,75	8,75	2501002	Santa Rosa
11-11-2019 14:27:20	37	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,75	0,75	8,00	1801005	Presbítero Maestro
12-11-2019 06:17:10	38	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,00	0,75	7,25	0301003	Pumacahua
12-11-2019 19:32:55	39	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,25	0,75	6,50	1801004	Presbítero Maestro
13-11-2019 07:29:24	40	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,50	0,75	5,75	0301003	Pumacahua
13-11-2019 10:45:20	41	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,75	0,75	5,00	1801004	Presbítero Maestro
13-11-2019 18:10:50	42	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,00	0,75	4,25	0301002	Pumacahua
14-11-2019 09:33:44	43	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,25	0,75	3,50	1601003	Grau
14-11-2019 13:38:29	44	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,50	0,75	2,75	0301002	Pumacahua
14-11-2019 14:12:16	45	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,75	5,00	7,75	1603004	Grau
14-11-2019 19:11:40	46	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,75	0,75	7,00	1601004	Grau
15-11-2019 06:14:37	47	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,00	0,75	6,25	0301003	Pumacahua
15-11-2019 19:36:06	48	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,25	0,75	5,50	1801005	Presbítero Maestro
18-11-2019 06:09:58	49	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,50	0,75	4,75	2501004	Santa Rosa
18-11-2019 19:36:46	50	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,75	0,75	4,00	1801004	Presbítero Maestro
19-11-2019 10:26:29	51	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,00	0,75	3,25	0301002	Pumacahua
19-11-2019 18:30:35	52	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,25	0,75	2,50	2501004	Santa Rosa
20-11-2019 10:13:45	53	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,50	7,00	9,50	1603005	Grau
20-11-2019 10:14:11	54	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	9,50	0,75	8,75	1601016	Grau
21-11-2019 13:40:36	55	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,75	0,75	8,00	0301003	Pumacahua
21-11-2019 19:10:24	56	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	8,00	0,75	7,25	1601005	Grau
22-11-2019 12:45:14	57	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	7,25	0,75	6,50	0301002	Pumacahua

22-11-2019 18:07:21	58	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,50	0,75	5,75	2501005	Santa Rosa
25-11-2019 18:08:47	59	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,75	0,75	5,00	0301002	Pumacahua
26-11-2019 08:18:41	60	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,00	0,75	4,25	1801005	Presbítero Maestro
26-11-2019 19:08:58	61	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,25	0,75	3,50	2501005	Santa Rosa
27-11-2019 06:17:26	62	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,50	0,75	2,75	0301003	Pumacahua
27-11-2019 13:44:01	63	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	2,75	0,75	2,00	1801005	Presbítero Maestro
28-11-2019 13:19:45	64	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,00	10,00	12,00	0302002	Pumacahua
28-11-2019 13:20:00	65	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	12,00	0,75	11,25	0301002	Pumacahua

24.- Como se puede observar, en el periodo comprendido entre el 04 de octubre y el 28 de noviembre de 2019, la señora MARTÍNEZ realizó el uso del servicio los días 4, 5, 7, 9, 10, 12, 14, 24, 25, 26, 28, 30 y 31 de octubre de 2019, y 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27 y 28 de noviembre de 2019,verificándose 02 viajes cada día.

25.- Si bien en el citado Reporte de Transacciones vinculado a la tarjeta N° 4.153.460 se observa que en el detalle "Estado de Tarjeta" se consignó como estado "Bloqueada", no se verifica conducta irregular alguna por parte de la señora MARÍNEZ que evidencie la transgresión de las normas y/o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima que amerite el bloqueo de la tarjeta de medio pasaje de la usuaria.

26.- Es en atención a ello que en su absolución al recurso de apelación presentado conjuntamente con la Carta GYMF-2020-008 de fecha 15 de enero de 2020 y alegatos finales; la propia GYM ha señalado que el bloqueo de la tarjeta finalmente no correspondía a una conducta irregular atribuible a la usuaria.

27.- Consecuentemente, el bloqueo de la tarjeta reclamado por la usuaria en el presente caso resultó injustificado.

28.- Ahora bien del citado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 4.153.460, asociada al Documento Nacional de Identidad de la señora MARTÍNEZ, se verifica el registro de los siguientes movimientos:

Línea 1 Metro de Lima — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-01-2017 00:00 **Número de Serie Externo:** 4153460 **Título:** Todos **Generado:** 14-01-2020 09:54:49
Fecha Hasta: 14-01-2020 23:59 **Tipo de Transacción:** Todos **Perfil:** Todos **Nº Registros:** 66

Página 3 de 3

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
4153460	1217538144	Bloqueada	Monedero	Estudiante Universitario	9967921	11,25	2,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
22-11-2019 18:07:21	58	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	6,50	0,75	5,75	2501005	Santa Rosa
25-11-2019 18:08:47	59	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,75	0,75	5,00	0301002	Pumacahua
26-11-2019 08:18:41	60	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	5,00	0,75	4,25	1801005	Presbítero Maestro
26-11-2019 19:08:58	61	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	4,25	0,75	3,50	2501005	Santa Rosa
27-11-2019 06:17:26	62	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	3,50	0,75	2,75	0301003	Pumacahua
27-11-2019 13:44:01	63	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	2,75	0,75	2,00	1801005	Presbítero Maestro
28-11-2019 13:19:45	64	Carga	Monedero	Estudiante Universitario	2,00	10,00	12,00	0302002	Pumacahua
28-11-2019 13:20:00	65	Uso	Monedero	Estudiante Universitario	12,00	0,75	11,25	0301002	Pumacahua

29.- Como se puede apreciar del reporte, existiendo al 28 de noviembre de 2019, fecha de bloqueo de la tarjeta, un saldo de S/ 2,00; se constata el registro de una operación de **carga** de S/ 10,00 efectuada a las 13:19:45 horas de ese mismo día (transacción N° 64); luego de lo cual se verifica una última transacción del titular de la tarjeta haciendo uso de la misma para el traslado de una estación a otra a las 13:20:00 horas por un valor de S/ 0,75 (transacción N° 65); el cual se descontó del saldo de S/ 12,00.

30.- A dicho saldo de S/ 12,00 se le descontó un último uso de transacción para el uso del Tren de la Línea 1 del Metro de Lima (transacción N° 65) por un valor de S/ 0.75, quedando un saldo final a favor de la señora MARTÍNEZ por el importe de S/ 11,25 (once con 25/100 soles) al 28 de noviembre de 2019.

31.- En tal sentido, en relación a la solicitud de devolución de la recarga de S/ 4,50 solicitada por la usuaria, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG[9] señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

---

[9] ***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.

32.- En atención a ello, correspondía a la señora MARTÍNEZ acreditar que realizó la referida recarga de tarjeta por el monto de S/. 4,50 y que no habiendo sido contabilizada en su saldo correspondía devolvérselo.

33.- Sin embargo, de la revisión del expediente administrativo no se verifica que la usuaria haya presentado medio probatorio alguno que acredite tal situación.

34.- En ese orden de ideas, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta reclamado por la usuaria resulto injustificado, corresponde que la Entidad Prestadora active la tarjeta de medio pasaje N° 4.153.460 considerando un saldo a favor de la usuaria por el monto de S/ 11,25 (once con 25/100 soles).

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[10];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-037939-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia declarar **FUNDADO EN PARTE** el reclamo presentado por la señora FELICITAS MARTÍNEZ OCHOA referido al bloqueo injustificado de la tarjeta de medio pasaje N° 4.153.460, correspondiendo a la Entidad Prestadora activar dicha tarjeta considerando un saldo a favor de la usuaria por el monto de S/ 11,25 (once con 25/100 soles).

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora FELICITAS MARTÍNEZ OCHOA y a GYM FERROVÍAS S.A.

---

[10] ***Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN,*** *aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN*
" Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
c) Integrar la resolución apelada;
d) 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. (...)".

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 2020074295

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