



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 N° 18-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 18-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : SISSI DEL ROSARIO VERGARA ROBLES

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC

#### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 12 de febrero de 2021

**SUMILLA:** *La Entidad Prestadora incurrió en deficiencias en la prestación del servicio pues en lugar de realizar una devolución en efectivo a la usuaria correspondiente al monto de dinero que le fue indebidamente retenido por la máquina de recargas de la Estación San Juan conforme había solicitado, pretendió efectuar una recarga de dicho monto en su tarjeta.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora SISSI DEL ROSARIO VERGARA ROBLES (en adelante, la señora VERGARA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 4 de enero de 2020, la señora VERGARA interpuso un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
  - i.- Realizó una recarga de S/ 10.00 en su tarjeta, insertando en la máquina de la Estación San Juan un billete de S/ 20.00. Sin embargo, la máquina no le entregó el vuelto de S/ 10.00 que correspondía.



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

- ii.- Solicita que GYM le devuelva en efectivo la suma de S/ 10.00 correspondiente al vuelto retenido por la máquina de recargas.
2. Mediante carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC notificada el 14 de enero de 2020, GYM declaró fundado el reclamo presentado por la señora VERGARA señalando que luego de la investigación realizada y por criterio comercial, dispuso realizar la devolución solicitada por la usuaria, por lo que esta podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en la Estación Cabitos, portando su DNI, la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC y su tarjeta a fin de proceder a efectuar una recarga con el monto de S/ 10.00.
3. Con fecha 14 de enero de 2020, la señora VERGARA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC, señalando que no es usuaria regular del servicio brindado por GYM y que luego del incidente materia de reclamo no volvería a utilizar dicho servicio, por lo que corresponde que la Entidad Prestadora le entregue el vuelto retenido en efectivo, más aun si en su reclamo solicitó ello expresamente.
4. El 17 de febrero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:
  - i.- Mediante la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC, GYM declaró fundado el reclamo interpuesto por la señora VERGARA, invitándola a acercarse a sus oficinas de Atención al Usuario con la finalidad de materializar la devolución solicitada.
  - ii.- De la revisión del contenido de la referida carta se aprecia que GYM indicó que la devolución podía realizarse a través de una recarga; sin embargo, se debe tener en cuenta que dicha devolución también puede realizarse de manera directa, sin proceder con una recarga en la tarjeta.
  - iii.- GYM lamenta haber ocasionado una confusión a la reclamante, toda vez que no está en discusión el derecho que esta tiene a recibir la devolución del dinero reclamado, por lo que corresponde informar a la señora VERGARA que puede acercarse a la Oficina de Atención al Usuario con la finalidad de materializar la devolución solicitada.
5. El 23 de octubre de 2020, se llevó a cabo la Audiencia de Vista de la Causa sin la participación de las partes, quedando la causa al voto.



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 N° 18-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

## 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 LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora VERGARA.

## 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 referido a la falta de entrega de vuelto por la máquina de recargas de GYM luego de que la señora VERGARA realizó una recarga de su tarjeta; supuesto 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 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 del 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

"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".

#### <sup>2</sup> 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".

#### <sup>3</sup> 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.



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

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se aprecia lo siguiente:
  - i.- La carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC fue notificada a la señora VERGARA el 14 de enero de 2020.
  - ii.- El plazo máximo que la señora VERGARA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de febrero de 2020.
  - iii.- La señora VERGARA apeló con fecha 14 de enero de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este 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, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS<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”.*

**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 producidas; 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”.*

**6 TUO de la LPAG**

**“Artículo 220.- Recurso de apelación**

11. 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

#### Sobre el cuestionamiento de la reclamante

12. En virtud del Contrato de Concesión, GYM tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido contrato, cumpliendo con las leyes aplicables.
13. En efecto, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN y el numeral 8.5 del Contrato de Concesión, establecen que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao y que 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, conforme se aprecia a continuación:

***"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, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta Tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo contrato de concesión".*

[El subrayado es nuestro]

*"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*

---

*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".*

*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]

14. Asimismo, el literal f) del artículo 7 y el literal a) del artículo 11 del referido Reglamento de Usuarios, establecen que 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 vigentes y las disposiciones de OSITRAN, 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 vigentes y las disposiciones de OSITRAN.*

*(...)”.*

***“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras***

*Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:*

- 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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN (...)”.***

15. Ahora bien, conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, en su reclamo la señora VERGARA indicó que realizó una recarga de S/ 10.00 en su tarjeta, insertando en la máquina de recargas un billete de S/ 20.00; pese a lo cual la máquina no le entregó el vuelto de S/ 10.00 que correspondía. Por tal motivo, la usuaria solicitó expresamente que GYM le devolviera en efectivo dicho monto de S/ 10.00.
16. De la revisión de la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC se aprecia que GYM declaró fundado el reclamo presentado por la señora VERGARA, señalando que luego de la investigación realizada y por criterio comercial, dispuso realizar la devolución solicitada por la usuaria, indicando que esta podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabitos portando su DNI, la

referida carta de respuesta al reclamo y su tarjeta, a fin de recargarla con el monto de S/ 10.00.

17. Al respecto, se constata que si bien GYM declaró fundado el reclamo de la señora VERGARA disponiendo la devolución del monto de dinero retenido por una de sus máquinas de recarga en perjuicio de la usuaria; en la misma carta de respuesta indicó que esta podía apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero a fin de realizar la recarga de dicho monto en su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima, sin tener en cuenta que la reclamante no cuestionó haber recibido una recarga incompleta sino más bien la falta de entrega de vuelto, y que solicitó expresamente que el monto retenido por la máquina de recargas le fuera entregado en efectivo.
18. En ese sentido, si bien GYM invocó el criterio comercial al momento de resolver el reclamo; en la medida que acogió íntegramente la reclamación de la señora VERGARA, correspondía que concediera la pretensión formulada por la usuaria en los términos en que fue planteada, esto es, la devolución en efectivo del monto de dinero retenido por la máquina de recargas de la estación San Juan, verificándose que, por el contrario, dispuso la realización de una recarga en su tarjeta, es decir, una medida distinta a la que correspondía y que fue expresamente indicada por la usuaria.
19. Cabe precisar que, aun cuando en su escrito de absolución del recurso de apelación GYM indicó que en la carta de respuesta que declaró fundado el reclamo invitó a la señora VERGARA a acercarse a sus oficinas de Atención al Usuario con la finalidad de materializar la devolución directa del dinero solicitado (en efectivo); conforme se ha indicado precedentemente, de la revisión de la carta que atendió el reclamo no se aprecia lo indicado por la Entidad Prestadora, pues únicamente hace mención a realizar una recarga del monto de diez soles en su tarjeta.
20. Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde que GYM cumpla con devolver la suma de diez soles (S/ 10.00) en efectivo a la usuaria.
21. Finalmente, cabe señalar que, en la medida que en el presente caso la señora VERGARA ha cuestionado el inadecuado funcionamiento de una de las máquinas de recarga de la estación San Juan de la Línea 1 del Metro de Lima, en tanto que no le entregó el vuelto respectivo luego de realizar una operación de recarga de su tarjeta, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 11 del Reglamento de Usuarios que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de brindar servicios con las especificaciones de calidad establecidas en los respectivos contratos de concesión y en el marco normativo vigente; de acuerdo con lo establecido en el literal g)

del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión<sup>7</sup>, corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

En atención a lo expuesto, corresponde revocar en parte la decisión contenida en la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC en el extremo referido a la devolución en efectivo de la suma de S/ 10.00 a favor de la señora VERGARA.

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>;

<sup>7</sup> **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

**"Artículo 2.- Definiciones**

(...)

- g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

**Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos**

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

- e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

- k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

<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".





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 18-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR, EN PARTE,** la decisión contenida en la carta LR-SJU-003-000442-2020-SAC/R-CAT-039815-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. ordenando a la Entidad Prestadora realizar una devolución en efectivo a la señora SISSI DEL ROSARIO VERGARA ROBLES del monto de dinero que le fue indebidamente retenido por la máquina de recargas de la Estación San Juan.

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

**TERCERO.- REMITIR** copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en el numeral 21 de la parte considerativa de la presente resolución.

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente resolución a la señora SISSI DEL ROSARIO VERGARA ROBLES 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 Humberto Zúñiga Schroder.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

NT 2021015883

*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>*



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