



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 33-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

**EXPEDIENTE** : 33-2021-TSC-OSITRAN

**APELANTE** : RAMÓN VICENTE FERNÁNDEZ  
RACACHA

**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.

**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta R-CAT-046083-2021-SAC

## RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 13 de agosto de 2021

**SUMILLA:** *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, corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por RAMÓN VICENTE FERNÁNDEZ RACACHA (en adelante, el señor FERNÁNDEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046083-2021-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 6 de enero de 2021, el señor FERNÁNDEZ presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando que al momento de intentar ingresar por el torniquete de la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima figuró un mensaje que indicaba que su tarjeta se encontraba bloqueada, por lo que solicitó se le devuelva el costo de la tarjeta, así como su saldo.
2. Mediante Carta R-CAT-046083-2021-SAC, notificada el 11 de enero de 2021, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor FERNÁNDEZ declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:



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

- i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se encuentra ubicado un letrero con la indicación “Acciones Sancionables”, en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los clientes al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.
  - ii. Habiendo realizado la investigación correspondiente sobre los hechos expuestos en el reclamo, se constató a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta Nº 10.372.029 que el usuario había venido haciendo uso irregular de la misma en la estación Grau, al haberse registrado catorce (14) validaciones de ingreso el día 14 de enero de 2020, motivo por el cual se procedió con el bloqueo de la respectiva tarjeta.
  - iii. No obstante, manifestó que el señor FERNÁNDEZ podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando su tarjeta bloqueada (la cual quedará en custodia de GYM), una tarjeta operativa, su DNI vigente y la Carta R-CAT-046083-2021-SAC; a fin de proceder con el traslado de su saldo a la nueva tarjeta.
  - iv. Advirtió al usuario que, si en futuras oportunidades llegaban a detectar que viene utilizando indebidamente su tarjeta, no se procedería con la transferencia del saldo.
3. El 13 de enero de 2021, el señor FERNÁNDEZ presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046083-2021-SAC, señalando lo siguiente:
- i. No se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo, por lo que solicita el detalle del uso de su tarjeta, así como la verificación de las cámaras de seguridad en las cuales conste que dejó ingresar a catorce (14) personas.
  - ii. Solicita la reactivación de su tarjeta y se le devuelva el respectivo saldo.
4. El 3 de febrero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la en la Carta R-CAT-046083-2021-SAC.
5. El 22 de julio de 2021, se llevó a cabo la audiencia de vista de la causa, a la cual no asistió ninguna de las partes, quedando la causa a voto.
6. Mediante escrito de fecha 27 de julio de 2021, complementado con el escrito del 3 de agosto de 2021, GYM presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos 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 Carta R-CAT-046083-2021-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor FERNÁNDEZ.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del señor FERNÁNDEZ al bloqueo de su tarjeta efectuado por GYM por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, 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, 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 Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>3</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del

---

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

"VII. 11 Recurso de Apelación

OSITRAN<sup>4</sup>, 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.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta R-CAT-046083-2021-SAC fue notificada al señor FERNÁNDEZ el 11 de enero de 2021.
  - ii. El plazo máximo que el señor FERNÁNDEZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de febrero de 2021.
  - iii. El señor FERNÁNDEZ apeló con fecha 13 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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 por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>5</sup>.
12. 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.

---

*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".*

<sup>4</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>5</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".*

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. 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 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.

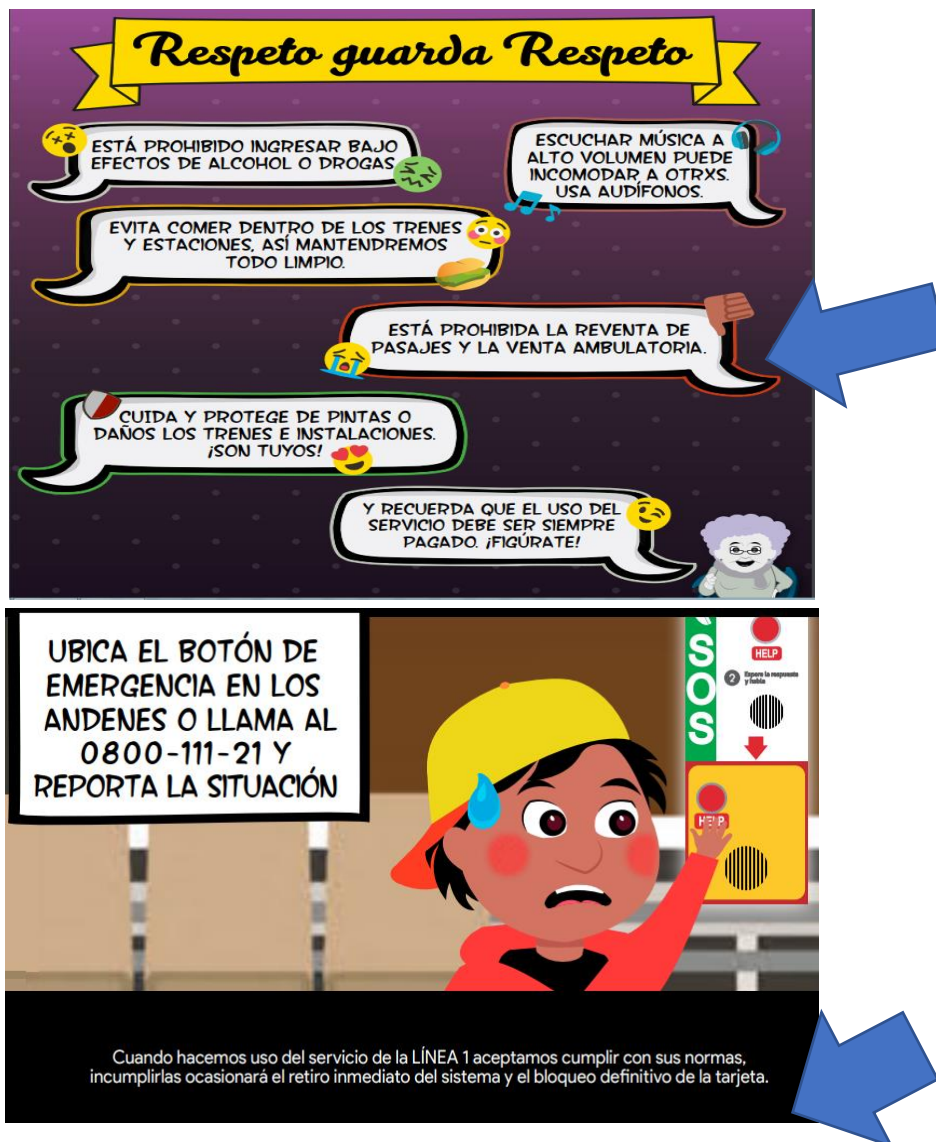
**III.2.3 Sobre el bloqueo de la tarjeta del usuario**

18. En el presente caso, el señor FERNÁNDEZ cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta Nº 10.372.029, solicitando que sea reactivada, así como que se le devuelva el respectivo saldo.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario había incurrido en la actividad de reventa de pasajes, conducta que resulta sancionable con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que, de manera excepcional, el señor FERNÁNDEZ podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la estación Cabitos, a fin de proceder con el traslado de saldo de la tarjeta Nº 10.372.029 a una nueva tarjeta.
20. 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.

- 21. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:





22. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"<sup>6</sup>, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.
23. Asimismo, de acuerdo al Instructivo UNF-SAM-REC-INS-008 sobre el Bloqueo de Tarjetas de la Línea 1 aprobado por GYM, en caso de detectarse una infracción a las normas de uso como lo son la reventa o movimientos atípicos por parte del usuario, se procederá a bloquear la tarjeta.
24. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 10.372.029 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Reporte de Transacciones por Tarjeta										
Fecha Desde:	02-01-2018 00:00	Número de Serie Externo:	10372029	Título:	Todos	Generado:	15-01-2021 12:37:14			
Fecha Hasta:	15-01-2021 23:59	Tipo de Transacción:	Todos	Perfil:	Todos	N° Registros:	221			
Página 5 de 8										
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado			
10372029	4058582737	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	28,50	30,00			
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación	
22-12-2019 12:15:17	117	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	2401004	San Martín	
23-12-2019 16:39:09	118	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	0601008	San Juan	
27-12-2019 17:33:38	119	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	1601008	Graú	
30-12-2019 15:58:45	120	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0701005	Atocongo	
31-12-2019 11:44:08	121	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	1601005	Graú	
02-01-2020 15:43:56	122	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0601005	San Juan	
03-01-2020 15:42:46	123	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	0703001	Atocongo	
03-01-2020 15:43:03	124	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	0701005	Atocongo	
06-01-2020 15:53:09	125	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	0701005	Atocongo	
06-01-2020 21:41:05	126	Carga	Monedero	Adulto	7,00	2,00	9,00	1303001	La Cultura	
06-01-2020 21:41:33	127	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	1301005	La Cultura	
07-01-2020 15:48:08	128	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	0701005	Atocongo	
08-01-2020 15:46:35	129	Uso	Monedero	Adulto	6,00	1,50	4,50	0601006	San Juan	
09-01-2020 16:08:56	130	Uso	Monedero	Adulto	4,50	1,50	3,00	0701005	Atocongo	
10-01-2020 15:55:36	131	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	0701006	Atocongo	
13-01-2020 15:56:08	132	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0601005	San Juan	
13-01-2020 16:49:25	133	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	2503001	Santa Rosa	
14-01-2020 09:23:20	134	Carga	Monedero	Adulto	10,00	20,00	30,00	1603001	Graú	
14-01-2020 09:23:42	135	Uso	Monedero	Adulto	30,00	1,50	28,50	1601005	Graú	
14-01-2020 09:23:48	136	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	27,00	1601005	Graú	
14-01-2020 09:23:54	137	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	25,50	1601006	Graú	
14-01-2020 09:23:57	138	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	24,00	1601005	Graú	
14-01-2020 09:24:01	139	Uso	Monedero	Adulto	24,00	1,50	22,50	1601005	Graú	
14-01-2020 09:24:05	140	Uso	Monedero	Adulto	22,50	1,50	21,00	1601006	Graú	
14-01-2020 09:24:09	141	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	19,50	1601005	Graú	
14-01-2020 09:24:14	142	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	18,00	1601005	Graú	
14-01-2020 09:24:19	143	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	1601005	Graú	
14-01-2020 09:24:26	144	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	1601006	Graú	
14-01-2020 09:24:31	145	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	1601006	Graú	

<sup>6</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <https://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-03-02-2017.pdf>



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° 33-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 02-01-2018 00:00      Número de Serie Externo: 10372029      Título: Todos      Generado: 15-01-2021 12:37:14  
Fecha Hasta: 15-01-2021 23:59      Tipo de Transacción: Todos      Perfil: Todos      Nº Registros: 221

Página 6 de 8

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado		
10372029	4058582737	Bloqueada	Monedero	Adulto	0	28,50	30,00		
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
14-01-2020 09:24:35	146	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	1601006	Grau
14-01-2020 09:24:39	147	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	1601006	Grau
14-01-2020 09:24:44	148	Uso	Monedero	Adulto	10,50	1,50	9,00	1601006	Grau
15-01-2020 07:12:48	149	Carga	Monedero	Adulto	9,00	10,00	19,00	1603001	Grau
15-01-2020 07:13:04	150	Uso	Monedero	Adulto	19,00	1,50	17,50	1601005	Grau
15-01-2020 07:13:08	151	Uso	Monedero	Adulto	17,50	1,50	16,00	1601005	Grau
15-01-2020 07:13:14	152	Uso	Monedero	Adulto	16,00	1,50	14,50	1601005	Grau
15-01-2020 07:13:18	153	Uso	Monedero	Adulto	14,50	1,50	13,00	1601005	Grau
15-01-2020 07:13:23	154	Uso	Monedero	Adulto	13,00	1,50	11,50	1601005	Grau
15-01-2020 15:16:09	155	Uso	Monedero	Adulto	11,50	1,50	10,00	0601006	San Juan
16-01-2020 06:20:43	156	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	2501004	Santa Rosa
16-01-2020 17:18:41	157	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	0601005	San Juan
17-01-2020 06:50:53	158	Carga	Monedero	Adulto	7,00	20,00	27,00	1603001	Grau
17-01-2020 06:51:17	159	Carga	Monedero	Adulto	27,00	20,00	47,00	1603001	Grau
17-01-2020 06:53:58	160	Uso	Monedero	Adulto	47,00	1,50	45,50	1601003	Grau
17-01-2020 17:12:41	161	Uso	Monedero	Adulto	45,50	1,50	44,00	1601019	Grau
18-01-2020 11:39:03	162	Uso	Monedero	Adulto	44,00	1,50	42,50	2501005	Santa Rosa
18-01-2020 11:39:06	163	Uso	Monedero	Adulto	42,50	1,50	41,00	2501005	Santa Rosa
18-01-2020 15:25:16	164	Uso	Monedero	Adulto	41,00	1,50	39,50	1001004	Cabillos
18-01-2020 15:25:21	165	Uso	Monedero	Adulto	39,50	1,50	38,00	1001004	Cabillos
20-01-2020 16:38:37	166	Uso	Monedero	Adulto	38,00	1,50	36,50	2101004	Los Jardines
20-01-2020 21:51:09	167	Uso	Monedero	Adulto	36,50	1,50	35,00	1301005	La Cultura
21-01-2020 06:35:38	168	Uso	Monedero	Adulto	35,00	1,50	33,50	2501002	Santa Rosa
21-01-2020 18:19:14	169	Uso	Monedero	Adulto	33,50	1,50	32,00	1601005	Grau
22-01-2020 06:35:25	170	Uso	Monedero	Adulto	32,00	1,50	30,50	2501005	Santa Rosa
23-01-2020 18:12:59	171	Uso	Monedero	Adulto	30,50	1,50	29,00	1601003	Grau
24-01-2020 06:37:28	172	Uso	Monedero	Adulto	29,00	1,50	27,50	2501004	Santa Rosa
24-01-2020 16:04:12	173	Uso	Monedero	Adulto	27,50	1,50	26,00	1601008	Grau
25-01-2020 12:48:25	174	Uso	Monedero	Adulto	26,00	1,50	24,50	2201006	Los Postes

- Como puede observarse, entre las 09:23:20 y 09:24:44 horas del día 14 de enero de 2020, la tarjeta N° 10.372.029 registró quince (15) validaciones de ingreso continuos en la estación Grau de la Línea 1 del Metro de Lima.
- De la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° 10.372.029 del señor FERNÁNDEZ, fue utilizada para realizar quince (15) ingresos al servicio de transporte en un lapso de 2 minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que más bien correspondería al ingreso de 15 usuarios al servicio de transporte.
- En lo que respecta a la solicitud de visualización de las cámaras de seguridad de la Entidad Prestadora por parte del señor FERNÁNDEZ, cabe señalar que, habiéndose verificado el detalle de transacciones por tarjeta que también solicitó, carece de objeto la visualización de los videos de las referidas cámaras.



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

28. De lo antes expuesto se concluye que el bloqueo de la tarjeta del señor FERNÁNDEZ resultó justificado, al haberse verificado que había sido utilizada para la reventa de pasajes, así como también que, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema, correspondía el bloqueo definitivo de la tarjeta, como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión, ni la devolución al usuario de su costo.
29. Sin perjuicio de lo señalado, de la lectura de la Carta R-CAT-046083-2021-SAC se aprecia que GYM indicó que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta, por lo que corresponde que la Entidad Prestadora cumpla con la referida devolución.
30. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 10.372.029 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-046083-2021-SAC.

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>7</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-046083-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor RAMÓN VICENTE FERNÁNDEZ RACACHA, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

<sup>7</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 N° 33-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor RAMÓN VICENTE FERNÁNDEZ RACACHA y a GYM FERROVÍAS S.A.

**CUARTO.- 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 Ángel Zúñiga Schroder.*

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

NT: 2021072356

*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)