

EXPEDIENTE : 056-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : JORGE RIVADENEYRA GUIVIN

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-031058-2019-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 28 de octubre de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por JORGE RIVADENEYRA GUIVIN (en adelante, el señor RIVADENEYRA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-031058-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES:**

1. El 5 de marzo de 2019, el señor RIVADENEYRA presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica, manifestando lo siguiente:
  - i. Se encuentra en desacuerdo con el bloqueo de su tarjeta, debido a que la misma ha sido utilizada por su asistente aproximadamente hasta cinco veces al día únicamente por motivos laborales, por lo que regularmente efectúa recargas de S/. 50,00 a fin de optimizar su tiempo, no realizando ningún uso irregular de la tarjeta, ni recibiendo pago alguno por ella.
  - ii. Por tal motivo, solicitó se le devuelva el saldo cargado en la tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-031058-2019-SAC, notificada el 11 de marzo de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor RIVADENEYRA declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

- i. En los ingresos de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra ubicado un letrero que indica "Acciones Sancionables", en el que se detallan las prohibiciones que tiene el cliente al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.
  - ii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad y del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° 6.095.738, verificándose que la tarjeta en cuestión no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor RIVADENEYRA, constatándose que el usuario había venido haciendo un uso irregular de la misma en la estación Bayóvar, por lo que el 22 de febrero de 2019 se procedió con su bloqueo.
  - iii. No obstante, el señor RIVADENEYRA puede apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando una tarjeta, su DNI vigente y la Carta R-CAT-031058-2019-SAC, a fin de proceder con el traslado de su saldo a dicha tarjeta.
  - iv. Advirtió al usuario que si en futuras oportunidades se llegara a detectar que utiliza indebidamente su tarjeta, no se procederá con la transferencia de saldo.
3. El 20 de marzo de 2018, el señor RIVADENEYRA presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-031058-2019-SAC, reiterando los argumentos del escrito de reclamo y añadiendo lo siguiente:
- i. No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada en la que se menciona que el bloqueo de su tarjeta se dio por uso irregular, por lo que solicitó que GYM demuestre cómo y cuándo incurrió en dicho uso.
  - ii. Al consultar por el motivo del bloqueo en la Estación Cabitos, se le informó que ello se debió al deterioro de la tarjeta; no obstante, posteriormente, a través de la carta de respuesta, la Entidad Prestadora le comunicó que el bloqueo fue consecuencia de su uso irregular, por lo que solicitó se aclare cuál fue la verdadera razón del bloqueo.
  - iii. Finalmente, solicitó se desbloquee su tarjeta.
4. El 4 de abril de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-CAT-031058-2019-SAC, precisando que la tarjeta del usuario fue bloqueada debido a que el 22 de febrero de 2019 éste realizó la reventa de pasajes hasta en 19 oportunidades en un lapso de 20 minutos.
5. El 27 de septiembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.

6. El 2 de octubre de 2019, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-031058-2019-SAC.
  - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor RIVADENEYRA.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida al bloqueo de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima del señor RIVADENEYRA por parte de GYM por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo 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 el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (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>2</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el 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 FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

<sup>2</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>3</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta R-CAT-031058-2019-SAC fue notificada al señor RIVADENEYRA el 11 de marzo de 2019.
  - ii. El plazo máximo que el señor RIVADENEYRA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de abril de 2019.
  - iii. El señor RIVADENEYRA apeló con fecha 20 de marzo de 2019, es decir dentro del plazo legal establecido.
11. 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>4</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
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.

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>5</sup>.

---

*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>4</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".*

<sup>5</sup> Código del Consumidor  
"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>6</sup>.
15. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>7</sup>; se advierte que en el presente el señor RIVADENEYRA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
16. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.
17. Cabe señalar que 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*

---

*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".*

<sup>6</sup> **Ley N° 29158**

**"Artículo 32.- Organismos Reguladores**

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

<sup>7</sup> **Código del Consumidor**

**"Artículo IV.- Definiciones**

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- **Consumidores o usuarios**

*Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".*

*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]

18. 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]

19. 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 acordadas 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. (...)"*

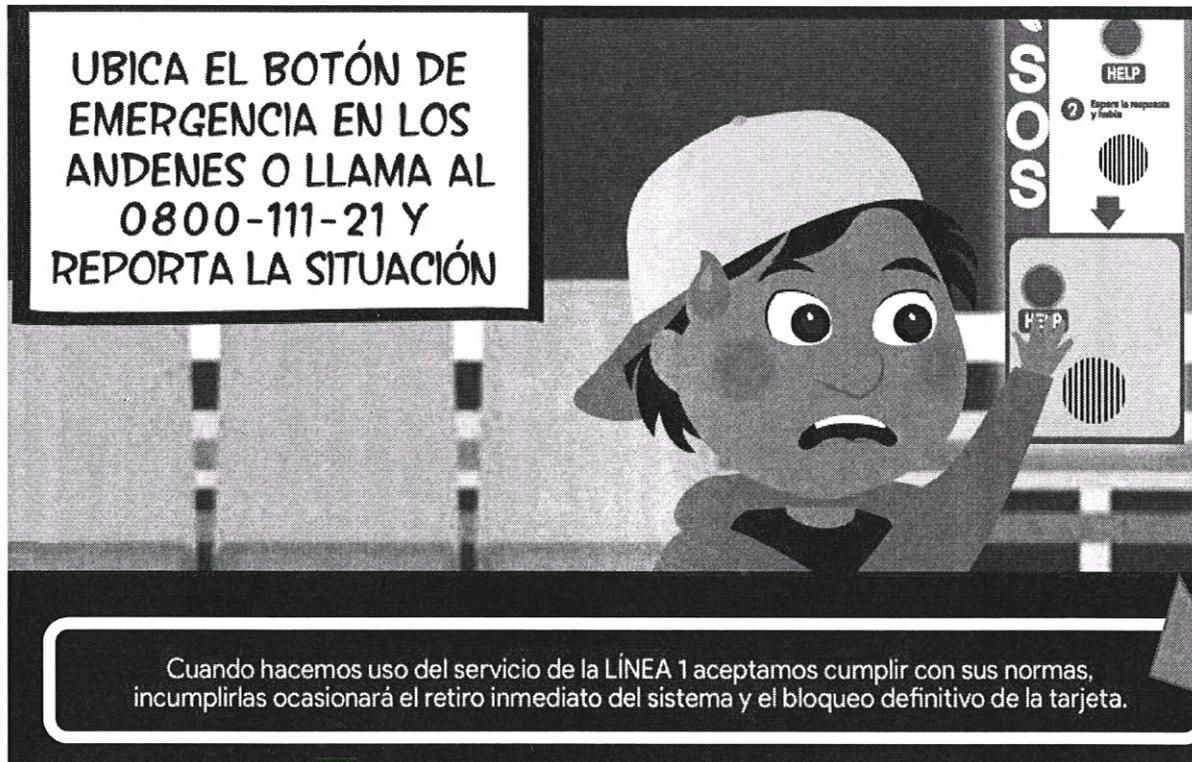
[El subrayado es nuestro]

20. 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.
21. 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

22. En el presente caso, el señor RIVADENEYRA cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° 6.095.738, alegando que la habría utilizado indebidamente, pese a que al ser su asistente la persona que usa la tarjeta, únicamente la emplea por razones laborales, trasladándose hasta un máximo de cinco veces al día. Por tal motivo, solicitó se desbloquee la tarjeta y se le devuelva el saldo recargado.
23. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario habría utilizado irregularmente el servicio al haber revendido pasajes con la referida tarjeta en la estación Bayóvar, conducta que se encuentra sancionada con el bloqueo de la tarjeta. Preciso que el 22 de febrero de 2019, se realizó desde la referida tarjeta la reventa de pasajes hasta en 19 oportunidades en un lapso de 20 minutos.
24. Asimismo, indicó que de manera excepcional y por única vez el señor RIVADENEYRA 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 N° 6.095.738 a una nueva tarjeta.
25. 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.
26. 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 configure una conducta prohibida para los usuarios, indicándose que el incumplimiento de tales normas acarreará el bloqueo definitivo de la tarjeta, conforme se aprecia a continuación:





27. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"<sup>8</sup>, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
28. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si se incurrió en la reventa de pasajes, conducta prohibida a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, tal como lo ha señalado GYM.
29. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"<sup>9</sup>, correspondiente a la tarjeta N° 6.095.738 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

<sup>8</sup> 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>

<sup>9</sup> Folios 3 y 4 del expediente.

linea 1 Metro de Lima Reporte de Transacciones por Tarjeta										
Fecha Desde: 01-01-2019 00:00		Número de Serie Externo: 6095738		Título: Todos		Generado: 21-03-2019 13:45:31				
Fecha Hasta: 21-03-2019 23:59		Tipo de Transacción: Todos		Perfil: Todos		N° Registros: 62				
Página 2 de 3										
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Lido	Último Saldo Calculado			
6095738	359995963	Bloqueada	Monedero	Adulto	43251261	10,50	12,00			
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación	
22-02-2019 09:16:44	391	Uso	Monedero	Adulto	43,50	1,50	42,00	2601007	Bayóvar	
22-02-2019 09:16:47	392	Uso	Monedero	Adulto	42,00	1,50	40,50	2601007	Bayóvar	
22-02-2019 12:22:38	393	Uso	Monedero	Adulto	40,50	1,50	39,00	1301022	La Cultura	
22-02-2019 13:03:34	394	Uso	Monedero	Adulto	39,00	1,50	37,50	2601006	Bayóvar	
22-02-2019 13:04:16	395	Uso	Monedero	Adulto	37,50	1,50	36,00	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:04:26	396	Uso	Monedero	Adulto	36,00	1,50	34,50	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:04:51	397	Uso	Monedero	Adulto	34,50	1,50	33,00	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:10:44	398	Uso	Monedero	Adulto	33,00	1,50	31,50	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:10:59	399	Uso	Monedero	Adulto	31,50	1,50	30,00	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:11:19	400	Uso	Monedero	Adulto	30,00	1,50	28,50	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:11:48	401	Uso	Monedero	Adulto	28,50	1,50	27,00	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:11:56	402	Uso	Monedero	Adulto	27,00	1,50	25,50	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:12:39	403	Uso	Monedero	Adulto	25,50	1,50	24,00	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:12:44	404	Uso	Monedero	Adulto	24,00	1,50	22,50	2601005	Bayóvar	
22-02-2019 13:19:27	405	Uso	Monedero	Adulto	22,50	1,50	21,00	2601004	Bayóvar	
22-02-2019 13:19:31	406	Uso	Monedero	Adulto	21,00	1,50	19,50	2601004	Bayóvar	
22-02-2019 13:19:59	407	Uso	Monedero	Adulto	19,50	1,50	18,00	2601004	Bayóvar	
22-02-2019 13:20:03	408	Uso	Monedero	Adulto	18,00	1,50	16,50	2601004	Bayóvar	
22-02-2019 13:20:07	409	Uso	Monedero	Adulto	16,50	1,50	15,00	2601004	Bayóvar	
22-02-2019 13:20:51	410	Uso	Monedero	Adulto	15,00	1,50	13,50	2601004	Bayóvar	
22-02-2019 13:22:57	411	Uso	Monedero	Adulto	13,50	1,50	12,00	2601003	Bayóvar	
22-02-2019 13:23:01	412	Uso	Monedero	Adulto	12,00	1,50	10,50	2601003	Bayóvar	

30. Como puede observarse, entre las 13:03:34 y 13:23:01 horas del día 22 de febrero de 2019, la tarjeta N° 6.095.738 registró 19 validaciones de ingreso continuos a la Estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima.
31. De la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° 6.095.738 del señor RIVADENEYRA fue utilizada para realizar 19 ingresos al servicio de transporte a lo largo de un periodo aproximado de 20 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 19 usuarios al servicio de transporte.
32. Asimismo, obra en el expediente el video de las cámaras de seguridad<sup>10</sup> de la Estación Bayóvar, en el cual se aprecia que el día 22 de febrero de 2019 desde las 13:03:34 horas hasta las 13:23:01 horas, una persona vestida con polo marrón, pantalón negro y gorra negra, luego de recibir dinero por parte de distintos usuarios procede a pasar una tarjeta sobre la máquina lectora que se encuentra en uno de los torniquetes, permitiendo el ingreso de cada uno de los referidos usuarios a la estación; apreciándose del "Informe de Cámaras"<sup>11</sup> emitido por GYM el 22 de febrero de 2019, que se consignó que la tarjeta en cuestión era la N° 6.095.738.

<sup>10</sup> Folio 9 del expediente.

<sup>11</sup> Folio 10 del expediente.

33. Teniendo en cuenta ello, el bloqueo de la tarjeta del señor RIVADENEYRA no resultó injustificado, al haberse verificado que ha 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.
34. Por otro lado, cabe señalar que en su reclamo el usuario solicitó que GYM le devolviera el saldo cargado en su tarjeta.
35. De lo actuado en el expediente, se ha verificado que la tarjeta del señor RIVADENEYRA fue bloqueada por GYM el 22 de febrero de 2019; no obstante, del "Reporte de Transacciones por Tarjeta" se aprecia que luego de su último uso, realizado en la misma fecha, dicha tarjeta quedó con un saldo recargado de S/. 10,50.
36. Al respecto, habiendo GYM procedido con el bloqueo de la tarjeta del señor RIVADENEYRA y habiéndosele impedido el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde la devolución del monto cargado en dicha tarjeta, debido a que el usuario no tendrá la posibilidad de recibir contraprestación alguna por dicha recarga, esto es, usar el servicio de transporte.
37. Sobre el particular, de la lectura de la Carta R-CAT-031058-2019-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.
38. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 6.095.738 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-031058-2019-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>12</sup>;

<sup>12</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° 056-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-031058-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró infundado el reclamo presentado por el señor JORGE RIVADENEYRA GUIVIN, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor JORGE RIVADENEYRA GUIVIN 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 Francisco Javier Coronado Saleh.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

**Vicepresidenta**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**