



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Firmado por:  
GRANDA BECEI  
Ana María PIR  
09298553 hard  
Moliva; Firma Di  
Fecha: 27/11/2020  
16:55:16 -0300

EXPEDIENTE : 21-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.

ACTOS APELADOS : Decisiones contenidas en las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de noviembre de 2020

**SUMILLA:** *Habiéndose verificado que la tarjeta del usuario fue utilizada por un periodo de 4 años y 10 meses desde su compra, se concluye que los defectos presentados en la misma obedecieron al desgaste producto de su uso ordinario. Asimismo, al no haberse acreditado que la Entidad Prestadora haya prestado un servicio de calidad en lo que refiere al adecuado funcionamiento del torniquete de la estación Villa El Salvador y de la máquina de autoservicio de la estación Bayóvar en la emisión de tarjetas correctamente activadas, corresponde ordenar el reembolso del pasaje cobrado al usuario por el valor de S/ 1,50, así como la entrega de una tarjeta debidamente activada y el respectivo reembolso de la recarga de saldo efectuada.*

### VISTO:

Los recursos de apelación interpuestos por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante) contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC emitidas por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 16 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un reclamo en la Hoja N° 000755 del Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- i.- El 29 de noviembre de 2019, su tarjeta N° [REDACTED] no fue reconocida por una máquina lectora de la estación Villa El Salvador, a pesar de que contaba con S/ 3.00 de saldo en la referida tarjeta, por lo que solicitó la entrega de una nueva tarjeta sin asumir el costo.
  - ii.- Haciendo uso de una segunda tarjeta, la cual contaba con S/ 8.50 de saldo, intentó validar su ingreso lográndolo recién al tercer intento; no obstante, no pudo girar el torniquete perdiendo un pasaje, por lo que solicitó la devolución del pasaje perdido.
2. El 20 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un segundo reclamo en la Hoja N° 000421 del Libro de Reclamaciones de GYM manifestando que el 16 de diciembre de 2019, efectuada la operación de compra de tarjeta en una máquina de autoservicio de la estación Bayóvar le fue entregada una tarjeta desactivada, por lo que solicitó una mejora en la programación de las máquinas de autoservicio.
3. Mediante Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC notificada el 30 de diciembre de 2019, GYM absolvió el reclamo presentado en la Hoja de Reclamación N° 000755 por el señor SÁNCHEZ declarándolo fundado en parte en base a los siguientes argumentos:
- i.- En caso de hurto, daño, pérdida o extravió de las tarjetas de la Línea 1, la responsabilidad es atribuible al pasajero, salvo en el caso de que se presente daño técnico.
  - ii.- Las tarjetas de la Línea 1 tienen una garantía de treinta (30) días contados a partir del día siguiente de la compra, habiendo sido puesta dicha información en conocimiento del público a través de la página web [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe): *"Nuestras tarjetas cuentan con una garantía de fábrica de 30 días desde su compra y para asegurar la integridad de sus componentes internos, debemos evitar doblarlas, enmicarlas o exponerlas al sol. Nuestras tarjetas son reutilizables y recargables. El saldo recargado en nuestras tarjetas vence dos años después de la última recarga y la tarjeta en sí misma vence a los diez años de haberla adquirido.*
  - iii.- Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° [REDACTED], verificándose que la tarjeta en cuestión no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor [REDACTED], constatándose que fue adquirida el 07 de marzo de 2015, por lo que no se encuentra dentro del plazo de garantía. No obstante, se le invitó a apersonarse a la estación Cabitos con la finalidad de realizar el traslado del saldo correspondiente.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

- iv.- Con relación al inconveniente que tuvo al girar un torniquete perdiendo su pasaje, GYM indicó que para hacer uso del sistema el torniquete debe ubicarse en la posición inicial, seguidamente se coloca la tarjeta en la máquina lectora una vez por viaje. Repetir la operación de lectura de tarjeta o girar más de una vez innecesariamente es responsabilidad del usuario; no obstante, por criterio comercial se convino la devolución del pasaje perdido, debiendo acercarse el usuario a la Estación Cabitos portando su tarjeta, DNI y la Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC a fin de proceder con la recarga de S/ 1.50.
4. Mediante Carta LR-BAY-003-000421-2019-SAC notificada también el 30 de diciembre de 2019, GYM declaró fundado el reclamo presentado en la Hoja de Reclamación N° 000421 por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- Realizada la investigación correspondiente y por criterio comercial, ha convenido invitar al usuario a apersonarse a su oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Cabitos a fin de proceder con el cambio de la tarjeta emitida por una nueva y realizar una recarga de S/ 5.00 (cinco con 00/100 Soles) o del monto que corresponda.
- ii.- Según los estándares del fabricante y concedente, las máquinas de recarga cuentan con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo con la finalidad de brindar un servicio adecuado a los pasajeros.
5. Con fecha 15 de enero de 2020, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Con relación a la Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC indicó que los daños o fallas técnicas de las tarjetas pueden ocurrir fuera del plazo de 30 días calendarios, resultando desventajoso para los usuarios el periodo de garantía. Las fallas técnicas también pueden darse por exponer la tarjeta a descarga electroestáticas, a campos magnéticos extremos, por componentes defectuosos ensamblados en el producto, por baja calidad, etc.
- ii.- La Entidad Prestadora debería mejorar la calidad del producto y utilizar un protector especial en sus tarjetas las cuales son manipuladas incluso más que cualquier otra tarjeta, bancaria, DNI o licencia de conducir.
- iii.- Nada garantiza que sean responsabilidad del usuario las fallas técnicas que puedan presentar las tarjetas de la Línea 1 pasados los 30 días de garantía, por ello en virtud a la Ley N° 29571 (Código de Protección y Defensa del Consumidor) en caso de duda insalvable se debe interpretar a favor del consumidor.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

- iv.- Respecto al inconveniente presentado al querer ingresar por un torniquete y la pérdida de su pasaje, precisó que en aquel momento no se encontraba el personal de GYM cerca del torniquete, por lo que se acercó a las oficinas para proceder a interponer su reclamo.
  - v.- La Entidad Prestadora debería pronunciarse por las fallas en el mecanismo del torniquete, la afirmación *"por criterio comercial hemos convenido realizar la devolución respectiva"* realizada en su resolución no los libera de responsabilidad, dando a entender por el contrario que el error sería atribuible al usuario.
  - vi.- Con relación a la Carta LR-BAY-003-000421-2019-SAC, en la cual GYM indicó que las máquinas de autoservicio cuentan con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, no le parece suficiente la respuesta otorgada, siendo necesario que brinde información precisa acerca de las operaciones que se realizan en las máquinas de autoservicio. Por otro lado, solicitó que el cambio de la tarjeta desactivada y el reintegro del saldo se realice en cualquier oficina por comodidad para el usuario.
6. El 04 de febrero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo vinculado a las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC, reiterando lo señalado en sus resoluciones y señalando lo siguiente:
- i.- Sostener que una tarjeta adquirida en el año 2015 dejó de funcionar por defectos de fábrica implicaría que el usuario demuestre que durante todo este tiempo realizó todas las acciones necesarias para evitar su deterioro. Al ser prácticamente imposible esta prueba se diseñaron criterios comerciales que buscan el equilibrio entre las partes.
  - ii.- En relación a los inconvenientes en el ingreso por un torniquete, el usuario alegó que no se encontraba de acuerdo con que la devolución del pasaje fuese por un "criterio comercial". Al respecto, en caso se presenten fallas técnicas en el sistema, su función como Concesionario es mitigar los perjuicios que se puedan generar a los usuarios. Por ello declaró fundado dicho extremo del reclamo.
  - iii.- Respecto a la disconformidad del usuario en apersonarse a la estación Cabitos para la devolución del monto recargado, GYM cuenta con la libertad de gestionar y conducir el negocio en virtud del Contrato suscrito con el Estado, eligiendo la estación Cabitos como el lugar idóneo para la atención de los usuarios. No obstante, se tomará en cuenta la sugerencia del señor ██████████ en futuras decisiones.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-0330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

7. El 13 de noviembre de 2020, se realizó la audiencia de vista de la causa contándose con la presencia del señor ██████████ quien informó oralmente, quedando la causa al voto.
8. El 18 de noviembre de 2020, GYM presentó su escrito de alegatos finales reiterando lo señalado en las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC; y, en el escrito de absolucón de la apelación.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia de los recursos de apelación interpuesto contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC emitidas por GYM.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar los reclamos presentados por el señor ██████████

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

10. La materia de reclamo versa sobre los cuestionamientos formulados por el señor ██████████ referidos a que su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima no fue reconocida por una máquina lectora a pesar de que contaba con saldo, así como que haciendo uso de una segunda tarjeta que también contaba con saldo presentó inconvenientes al girar uno de los torniquetes de la Línea 1 perdiendo un pasaje; y que finalmente, al comprar una nueva tarjeta en una máquina de autoservicio, ésta le fue entregada desactivada; situaciones que se configuran como supuestos 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> (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<sup>2</sup> (en adelante, el

<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:



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8000  
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

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.

11. 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.
12. Al respecto, de la revisión de ambos expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:
  - i. Las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC fueron notificadas al señor [REDACTED] el 26 y 30 de diciembre de 2019 respectivamente.
  - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer los recursos de apelación venció el 17 y 21 de enero de 2020 respectivamente.
  - iii. El señor [REDACTED] apeló las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SA el 15 de enero de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.
13. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.

c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)*"

**3 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.*

*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 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**



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

14. 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

#### III.2.1 Cuestión previa

15. Conforme se ha indicado precedentemente, mediante Hoja de Reclamación N° 000755 de fecha 16 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un reclamo contra GYM manifestando que su tarjeta N° [REDACTED] no habría sido reconocida por una máquina lectora de la estación Villa El Salvador a pesar de que contaba con S/ 3.00 de saldo. Asimismo, indicó que haciendo uso de una segunda tarjeta que contaba con S/ 8.50 de saldo habría intentado validar su ingreso; no obstante, no habría podido girar el torniquete de la referida estación perdiendo el valor de un pasaje.
16. Posteriormente, mediante Hoja de Reclamación N° 000421 de fecha 20 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] señaló que el 16 de diciembre de 2019 compró una tarjeta en una máquina de autoservicio de la estación Bayovar; la cual le fue entregada desactivada.
17. Sobre el particular, cabe señalar que de lo consignado en la Hoja de Reclamación N° 000755 del 16 de diciembre de 2019, se aprecia que el señor [REDACTED] cuestionó que su tarjeta N° [REDACTED] no fue reconocida por una máquina lectora, utilizando por ello una segunda tarjeta con la cual tuvo inconvenientes en el torniquete de la Estación Villa El Salvador de la Línea 1. Asimismo, de lo consignado en la Hoja de Reclamación N° 000421 de fecha 20 de diciembre de 2019; se aprecia que el señor [REDACTED] cuestiona que luego de efectuar la operación de compra de una nueva tarjeta en una máquina autoservicio de la Estación Bayovar ésta le fue entregada desactivada.
18. En ese sentido, de lo expuesto en la Hoja de Reclamación N° 000755 del 16 de diciembre de 2019 y la Hoja de Reclamación N° 000421 del 20 de diciembre de 2019, se verifica que ambos reclamos han sido presentados por el mismo usuario, el señor [REDACTED]; contra la misma Entidad Prestadora, GYM; respecto de presuntas deficiencias en la calidad del servicio prestado relacionado al funcionamiento de las tarjetas brindadas por el concesionario.

*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".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9030  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

19. Cabe precisar que si bien GYM emitió las Cartas LR-VES-003-000755-2019-SAC y LR-BAY-003-000421-2019-SAC declarando fundado en parte y fundado los reclamos formulados en las Hojas de Reclamación N° 000755 y 000421 respectivamente; en la medida que los hechos materia de cuestionamiento por el señor ██████████ se encuentran relacionados; corresponde a este Tribunal emitir un único pronunciamiento.

### III.2.2 Sobre la normativa aplicable

20. En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora 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 y cumpliendo con las Leyes Aplicables.
21. 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, 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 agregado es nuestro]



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 502-9330  
www.ositran.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

### III.2.3 Sobre el no reconocimiento de la tarjeta N° [REDACTED] en una máquina de lectura y la solicitud de entrega de una nueva tarjeta

22. En el presente extremo del reclamo, el señor [REDACTED] manifestó que su tarjeta N° 6.546.108 no habría sido reconocida por una máquina lectora de la estación Villa El Salvador, a pesar de que contaba con S/3.00 de saldo, por lo que solicitó la entrega de una nueva tarjeta sin asumir el costo.
23. Al respecto, a través de la Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC, GYM declaró infundado este extremo del reclamo, manifestando que al revisar el Reporte de Movimiento de la tarjeta N° 6.546.108 constató que ésta habría sido adquirida el 7 de marzo de 2015, por lo que se encontraría fuera del periodo de 30 días de garantía de fábrica informado en su página web. No obstante, invitó al señor [REDACTED] a apersonarse a la estación Cabitos con la finalidad de realizar el traslado de saldo de tarjeta correspondiente.
24. Cabe señalar que a través del recurso impugnatorio planteado en contra de la mencionada Carta, el señor [REDACTED] no negó ni cuestionó la afirmación de GYM referida a que su tarjeta fue adquirida y emitida el 7 de marzo de 2015.
25. Sobre el particular, conforme al documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" que obra en el expediente, se verifica que desde que el señor [REDACTED] adquirió la tarjeta en cuestión realizó hasta trescientos cinco (305) transacciones, entre viajes y recargas realizados entre el 07 de marzo de 2015 y el 12 de enero de 2020.
26. De lo expuesto, se desprende que la tarjeta del señor [REDACTED] funcionó normalmente durante 4 años y 10 meses.
27. Ahora bien, de acuerdo con el artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>7</sup> corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
28. En ese sentido, correspondía al señor [REDACTED] aportar los medios probatorios pertinentes que acreditaran que los defectos presentados en su tarjeta derivaron de algún defecto

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

**"Artículo 173.- Carga de la prueba**

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

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



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

atribuible a GYM conforme alegó en su pretensión; y no que éste fue consecuencia del deterioro producto del uso tras el paso del tiempo y la manipulación cotidiana.

29. No obstante, ello no ha ocurrido en el presente caso, pues el señor [REDACTED] no ha adjuntado ningún medio probatorio que acredite lo alegado.
30. En tal sentido, no habiéndose acreditado un defecto de fabricación en la tarjeta del usuario, se puede concluir que su desgaste obedece al uso ordinario de la misma.
31. En consecuencia con lo expuesto, no resulta amparable el reclamo presentado por el señor [REDACTED] correspondiendo confirmar éste extremo de lo resuelto por GYM en la Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC.

#### **III.2.4 Sobre la falla del torniquete utilizado por el usuario en la estación Villa El Salvador**

32. El señor [REDACTED] manifestó que haciendo uso de una segunda tarjeta que contaba con S/ 8,50 de saldo habría intentado validar su ingreso a la Línea 1; no obstante, no habría podido girar el torniquete de la estación Villa El Salvador perdiendo un pasaje, por lo que solicitó la devolución del pasaje perdido.
33. Sobre el particular, mediante Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC, GYM por criterio comercial declaró fundado este extremo del reclamo e invitó al señor [REDACTED] a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos a fin de proceder a realizar una recarga por S/ 1,50 (uno con 50/100 Soles).
34. Posteriormente, en el recurso de apelación el señor [REDACTED] alegó que la Entidad Prestadora no se habría pronunciado por las fallas en el mecanismo del torniquete, pues la afirmación referida a que "*por criterio comercial hemos convenido realizar la devolución respectiva*" realizada en su resolución, no enfatizaba su responsabilidad dando a entender más bien que el error sería atribuible al usuario.
35. Ahora bien, en la medida que el señor [REDACTED] cuestionó el deficiente funcionamiento de un torniquete de la estación Villa El Salvador, cabe recordar que de acuerdo con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 34 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN<sup>8</sup>; en los reclamos relacionados con la calidad e

<sup>8</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones Nº 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora  
(...)"



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

idoneidad del servicio; corresponde a la Entidad Prestadora probar que este se brindó conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.

36. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto de la calidad e idoneidad de los servicios prestados en el presente caso recae en GYM, al encontrarse en mejor posición que el usuario para acreditar que el torniquete que el señor [REDACTED] indica no funcionó correctamente, no tuvo desperfectos el día y hora en la cual ocurrió los hechos materia de reclamo.
37. Consecuentemente, correspondía que GYM acreditara con algún medio probatorio, como podía ser el caso de algún reporte o informe que consignara las incidencias ocurridas dicho día; que el torniquete en cuestión no presentó inconveniente alguno en cuanto a su funcionamiento.
38. No obstante, pese a tener la carga de la prueba sobre la calidad de los servicios que brinda y encontrándose en posición de acreditar ello, la Entidad Prestadora no ha cumplido con demostrar que el día y hora que el señor [REDACTED] hizo uso de un torniquete en la estación Villa El Salvador, este funcionó normal y correctamente.
39. Por tanto, considerando que la Entidad Prestadora no ha acreditado haber brindado un servicio de calidad en este extremo del reclamo, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC que lo declaró fundado, debiendo GYM cumplir con la recarga del pasaje cobrado al señor [REDACTED] por el valor de S/ 1,50 a efecto de lo cual deberá comunicarse con el usuario para la ejecución del reembolso indicado.
40. Asimismo, obedeciendo a que la Entidad Prestadora no ha desvirtuado la existencia de fallas en un torniquete de la estación Villa El Salvador de la Línea 1, corresponde ORDENAR el envío de la presente resolución y expediente administrativo a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y en el ámbito de sus competencias adopte las acciones a que hubiere lugar.

### III.2.5 Sobre la entrega de una tarjeta desactivada en una máquina de autoservicio de la estación Bayóvar

41. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que efectuada la operación de compra de tarjeta en una máquina de autoservicio de la estación Bayóvar, le habría sido entregada una

---

*En los reclamos relacionados con to facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y et ordenamiento legal vigente."*



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

tarjeta desactivada; por lo que solicitó la mejora de la programación de las máquinas de autoservicio.

42. Sobre el particular, mediante Carta LR-BAY-003-000421-2019-SAC, GYM declaró fundado el reclamo e invitó al señor [REDACTED] a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos a fin de proceder con el cambio de la tarjeta emitida por una nueva y realizar una recarga de S/ 5.00 (cinco con 00/100 Soles) o del monto que corresponda.
43. Ahora bien, en la medida que el señor [REDACTED] cuestionó el deficiente funcionamiento de una máquina de autoservicio que emitió una tarjeta desactivada, cabe recordar que de acuerdo con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 34 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; en los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio; corresponde a la Entidad Prestadora probar que este se brindó conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.
44. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto de la calidad e idoneidad de los servicios prestados en el presente caso recae en GYM, al encontrarse en mejor posición que el usuario para acreditar que la máquina de autoservicio que el señor [REDACTED] indica utilizó, emitió tarjetas correctamente activadas el día y hora en la cual ocurrió los hechos materia de reclamo.
45. Consecuentemente, correspondía que GYM acreditara con algún medio probatorio, como podía ser el caso de imágenes de sus cámaras de seguridad en la estación Bayóvar, algún reporte o informe que consignara las incidencias ocurridas dicho día; que la máquina de autoservicio en cuestión no presentó inconveniente alguno en cuanto a la emisión de tarjetas.
46. No obstante, pese a tener la carga de la prueba sobre la calidad de los servicios que brinda y encontrándose en posición de acreditar ello, la Entidad Prestadora no ha cumplido con demostrar que el día y hora que el señor [REDACTED] hizo la compra de una tarjeta en una máquina de la estación Bayóvar, ésta emitió tarjetas correctamente activadas.
47. Por tanto, considerando que la Entidad Prestadora no ha acreditado haber brindado un servicio de calidad en este extremo del reclamo, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta LR-BAY-003-000421-2019-SAC que lo declaró fundado, debiendo GYM cumplir con entregar al usuario una nueva tarjeta debidamente activada y reembolsar el valor de la recarga efectuada en la tarjeta materia de reclamo.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 509-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

48. Asimismo, obedeciendo a que la Entidad Prestadora no ha desvirtuado que la máquina de la estación Bayóvar de la Línea 1 en cuestión emitió tarjetas incorrectamente activadas, corresponde ORDENAR el envío de la presente resolución y expediente administrativo a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y en el ámbito de sus competencias adopte las acciones a que hubiere lugar.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>9</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000755-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por ██████████ ██████████ en la Hoja N° 000755 del Libro de Reclamaciones en el extremo referido al no reconocimiento de la tarjeta N° ██████████ en una máquina de lectura y la solicitud de entrega de una nueva tarjeta; así como en el extremo referido a la falla del torniquete utilizado por el usuario en la estación Villa El Salvador, correspondiendo que GYM cumpla con la recarga del pasaje cobrado al usuario por el valor de S/ 1,50 conforme a lo establecido en el considerando 40 de la presente Resolución.

**SEGUNDO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000421-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró **FUNDADO** el reclamo presentado por ██████████ ██████████ en la Hoja N° 000421 del Libro de Reclamaciones, correspondiendo que entregue al usuario una nueva tarjeta correctamente activada y reembolse el valor de la recarga efectuada en la tarjeta materia de reclamo.

**TERCERO.- REMITIR** copias de los actuados en el expediente N° 019-2020-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus competencias de acuerdo con los considerandos 40 y 48 de la presente Resolución.

<sup>9</sup> Reglamento de Reclamos de 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 019-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**CUARTO.- REMITIR** copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

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

**SEXTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

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

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta

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

NT: 2020084521

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)