EXPEDIENTE	:	39-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	[redacted]
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta R-CAT-030387-2019-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 28 de octubre de 2019

***SUMILLA:** Corresponde revocar la resolución recurrida al haberse verificado que la Entidad Prestadora no emitió el comprobante de pago correspondiente a la transacción de recarga realizada por la usuaria en una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por [redacted] en adelante, la señora [redacted] o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-030387-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 10 de febrero de 2019, la señora [redacted] presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica, manifestando lo siguiente:

   i. Intentó realizar una recarga de S/. 20.00, introduciendo un billete por dicho monto en una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura; sin embargo, luego de efectuar dicha operación, en la pantalla de la referida máquina apareció un mensaje que indicaba que se encontraba "Fuera de Servicio", quedando su billete retenido en el aparato y sin emitirse comprobante de pago alguno que acreditara la recarga efectuada.

   ii. El personal de GYM que se encontraba presente en la estación verificó el hecho ocurrido.

   iii. En tal sentido, solicitó se le efectuara una recarga de tarjeta por el monto retenido en la referida máquina.

2. Mediante Carta R-CAT-030387-2019-SAC, notificada el 21 de febrero de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora [redacted] declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

   i. En los videos registrados por sus cámaras de seguridad se verificó que a las 15:09:30 horas la usuaria se acercó a la máquina de autoservicio y seleccionó la opción "Recargar Tarjeta", luego de lo cual otro usuario la apoyó al introducir su billete de S/. 20,00 en la referida máquina, realizándose exitosamente la recarga requerida.

   ii. Sin embargo, se observó que la señora [redacted] permaneció al lado de la máquina debido a que la misma se encontraba fuera de servicio; solicitando apoyo al Agente de Estación quien al visualizar la máquina de recarga inoperativa tuvo la percepción de que su billete había quedado retenido indicándole que llamara al *Call Center*.

3. El 21 de febrero de 2019, la señora [redacted] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-030387-2019-SAC, señalando lo siguiente:

   i. Ingresó un billete de S/. 20,00 en la máquina de autoservicio a fin de efectuar una recarga por dicho monto; sin embargo, la transacción solicitada no fue exitosa, no recargándose su tarjeta, habiendo verificado un trabajador de GYM que la referida máquina estaba fuera de servicio.

   ii. Solicitó se realice el cuadre de cajas a fin de que se detecte la existencia de un sobrante de dinero, el cual correspondería al monto que no fue recargado en su tarjeta.

4. El 20 de marzo 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-030387-2019-SAC y agregando lo siguiente:

   i. A través de la máquina de autoservicio (TVM) de la Línea 1 del Metro de Lima, se informa a los usuarios que el proceso de recarga consta de tres pasos: 1) Selección de opciones en la pantalla, 2) Después de activarse la luz verde: introducción del billete o monedas, 3) Recepción del comprobante y vuelto. Precisó que la referida máquina indica que de retirarse la tarjeta antes de recibir el comprobante, el proceso de recarga no se completará.

   ii. Si bien el Agente de Estación percibió que el billete de la señora RODRÍGUEZ había quedado retenido en la máquina de autoservicio, ello no fue así, pues tal como consta en el Reporte de Movimientos de la Tarjeta N° 739411 correspondiente a la referida usuaria, la recarga en cuestión se efectuó con éxito.

iii. Sin perjuicio de lo antes indicado, la máquina TVM cuenta con la opción "Consulta de Saldo", la cual pudo ser utilizada por la señora [redacted] a fin de verificar que su saldo fue actualizado luego de la recarga de S/. 20,00 que acababa de efectuar.

5. El 10 de octubre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.

6. El 15 de octubre de 2019, GYM presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado durante el 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-030387-2019-SAC.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [redacted].

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 hecho de que una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura de GYM no habría efectuado una recarga de tarjeta por el monto de S/. 20,00 que señala haber realizado la usuaria al no haberse emitido el respectivo comprobante de pago, supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[1] y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

[1] *Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN*

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.".

[2] *Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN*

"Artículo 33.-
(...) Los reclamos que versen sobre:

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

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[3] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[4] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del 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-030387-2019-SAC fue notificada a la señora [redacted] el 21 de febrero de 2019.

    ii. El plazo máximo que la señora [redacted] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de marzo de 2019.

    iii. La señora [redacted] apeló con fecha 21 de febrero 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 Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[5] (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.

---

[3] *Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución Nº 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 recurrid, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

[4] *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".

[5] *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. 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[6].

14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Nº 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[7].

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[8]; se advierte que en el presente caso la señora [redacted] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

---

6 *Código del Consumidor*

"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos
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".

7 *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".

8 *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".

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. Asimismo, cabe señalar que 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 que las Entidades Prestadoras deben de reconocer a los usuarios los siguientes derechos y cumplir las siguientes obligaciones respecto de éstos:

> ***"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-***
>
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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]

18. Ahora bien, en lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios señala lo siguiente:

> ***"Artículo 37.- Pago de la Tarifa por uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao***
>
> *Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda (...)"*

19. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece sobre el particular lo siguiente:

> *"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".*
>
> [El subrayado es nuestro]

20. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.

21. Al respecto, el Anexo 12 del referido Contrato de Concesión –incorporado a través de la Adenda 4 suscrita el 11 de julio de 2016– ha establecido como un mecanismo de recarga de saldo en las tarjetas de los usuarios que utilizan el servicio de transporte brindado en la Línea 1 del Metro de Lima, a las máquinas vendedoras de tickets, "TVM" por sus siglas en inglés (en adelante, máquina TVM), precisándose que éstas tienen por función la realización de recargas y la emisión de los recibos correspondientes, entre otras funciones, conforme se aprecia a continuación:

> *"3.4. Sistema de Control de Pasajeros en Estaciones*
> *(...)*
> *3.4.5 Máquina automática expendedora/recarga de tarjetas sin contacto (TVM)*
> *Este equipo permite el expendio, recarga y consulta de saldo de tarjetas sin contacto. El usuario, a través del menú de uso simple del TVM procede a ingresar el monto deseado que será cargado en la tarjeta, ingresando en la máquina el dinero correspondiente. (...). Asimismo, dispondrá de una impresora para emisión del ticket de la transacción.*
> *(...) A continuación, se muestran algunas de sus características funcionales y operativas:*
> - *Consulta, venta y recarga de monedero, permitiendo a los viajeros la ampliación del saldo.*
> - *Emisión de recibos para las operaciones de recarga.*
> - *Operaciones de mantenimiento, recaudación de monedas y billetes con autentificación de operador.*
> - *Registro de operaciones en un fichero diario para su posterior transferencia hacia el Centro de Control (...)"*

22. De manera complementaria, cabe agregar que el literal g) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios establece el derecho de los usuarios a recibir un comprobante de pago en el que conste el cobro del servicio:

> *"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-*
>
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*
> *(...)*
> *g. A recibir comprobante de pago*
> *El usuario tiene derecho a recibir un comprobante de pago en el que conste el concepto de cobro, el monto abonado correspondiente y, de ser el caso, la fecha en que efectuó dicho abono, como constancia del pago por el servicio que brindan las Entidades Prestadoras. (...)"*

[El subrayado es nuestro]

III.2.3 Sobre la recarga realizada por la usuaria en la máquina TVM de la estación La Cultura

23. En el presente caso, la señora [redacted] manifestó haber introducido un billete de S/. 20,00 en una de las máquinas TVM de la estación La Cultura a fin de efectuar una recarga

por dicho monto; no obstante, señaló que la transacción no fue realizada exitosamente, debido a que la máquina retuvo su billete sin emitir comprobante de pago alguno y por ende, sin acreditarse que se había completado la operación de recarga. Precisó que dicho inconveniente fue constatado por un trabajador de GYM, que advirtió que la máquina se encontraba fuera de servicio.

24. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que si bien el Agente de Estación que atendió a la usuaria percibió que el billete había quedado retenido en la máquina TVM, ello no había sido así, pues de la revisión del Reporte de Transacciones de la Tarjeta N° [redacted] perteneciente a la señora [redacted] se verificó que el 10 de febrero de 2019 a las 15:11:15 horas la usuaria había efectuado exitosamente la recarga de su tarjeta en la estación La Cultura.

25. Teniendo en cuenta lo señalado, corresponde verificar si efectivamente se llegó a efectuar la recarga del monto de S/. 20,00 en la tarjeta de la usuaria de modo que la señora [redacted] tuviera la certeza de que ésta se hubiera realizado con su respectivo comprobante de pago.

26. Al respecto, de la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"[9], correspondiente a la tarjeta N° [redacted] materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos:

línea 1 Metro de Lima — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-02-2019 00:00	Número de Serie Externo: 7394111	Título: Todos	Generado: 21-02-2019 18:15:31
Fecha Hasta: 21-02-2019 23:59	Tipo de Transacción: Todos	Perfil: Todos	Nº Registros: 11

Página 1 de 1

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[redacted]	[redacted]	Emitida	Monedero	Adulto	0	21,00	1,00

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Correlativo	Estación
01-02-2019 17:06:15	263	Carga	Monedero	Adulto	0,00	3,00	3,00	2203002	Los Postes
01-02-2019 17:06:27	264	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	2201007	Los Postes
03-02-2019 20:01:18	265	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	0701005	Atocongo
04-02-2019 18:27:39	266	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	2201302	Los Postes
04-02-2019 21:01:04	267	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	2201005	Los Postes
06-02-2019 19:54:10	268	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	2201008	Los Postes
06-02-2019 20:41:09	269	Uso	Monedero	Adulto	7,00	1,50	5,50	1301005	La Cultura
08-02-2019 19:21:56	270	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	2201006	Los Postes
08-02-2019 22:02:07	271	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	1301020	La Cultura
10-02-2019 07:50:22	272	Uso	Monedero	Adulto	2,50	1,50	1,00	2201001	Los Postes
10-02-2019 15:11:15	273	Carga	Monedero	Adulto	1,00	20,00	21,00	1303002	La Cultura

27. Como puede observarse, a las 15:11:15 horas del 10 de febrero de 2019, figura la recarga por el monto de S/. 20,00 en la tarjeta N° 7394111, realizada en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima.

28. En ese sentido, el monto de S/. 20,00 que la usuaria introdujo en la máquina TVM, según ella misma ha señalado, fue efectivamente cargado en su tarjeta.

[9] Folio 2 del expediente.

29. Sin embargo, la usuaria manifestó que no llegó a emitirse un comprobante de pago sobre dicha recarga, lo que le generó la duda razonable de que no se hubiera efectuado exitosamente la misma, por lo que al acudir a un empleado de GYM, éste le indicó que se comunicara al *Call Center* de la empresa; cuestión que no ha sido negada por la Entidad Prestadora en el presente procedimiento, al limitarse a indicar que en el Reporte de Movimientos de la tarjeta figura la recarga de S/. 20,00, sin desvirtuar que el respectivo comprobante no hubiera llegado a emitirse.

30. Sobre el particular, corresponde indicar que a través de su página web[10], la propia Entidad Prestadora ha puesto en conocimiento del público en general que para el caso de las recargas de las tarjetas efectuadas por los usuarios en las máquinas de autoservicio, la recepción del comprobante y el vuelto, implican la realización completa de la recarga, tal como se aprecia a continuación:

¿Cuáles son los pasos para recargar fácil en las máquinas autoservicio?

Tres pasos para recargar fácil en las máquinas de autoservicio

1. Selecciona tus opciones en la pantalla y sigue las indicaciones que allí se muestran.
2. Después que se haya activado la luz verde, inserta tu billete y/o monedas.
3. Recibe tu comprobante y vuelto*

*Recuerda que si retiras tu tarjeta antes de recibir tu recarga no se habrá completado correctamente.

*El monto máximo para recargar tu tarjeta es de 100 soles.

31. En el presente caso, como se ha señalado, GYM no ha negado que la máquina autoservicio no haya entregado dicho comprobante de pago.

32. De lo expuesto, se concluye que la usuaria presumió razonablemente que su recarga no había sido realizada y que su dinero había quedado retenido en la referida máquina.

33. Al respecto, la Entidad Prestadora alegó que la máquina TVM cuenta con la opción "Consulta de Saldo", la cual pudo ser utilizada por la señora [redacted] a fin de verificar que su saldo había sido actualizado a consecuencia de la recarga de S/. 20,00 que acababa de efectuar; no obstante, cabe señalar que ello no desvirtúa el hecho de que la usuaria no hubiera recibido el respectivo comprobante de pago luego de su recarga.

34. En ese sentido, el hecho de que la máquina TVM no proporcionara a la usuaria el comprobante de pago correspondiente a la transacción de recarga que acababa de realizar; constituye un defecto del servicio brindado por GYM, habiéndose encontrado obligada a

[10] https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-pasos-para-recargar-facil-en-las-maquinas-autoservicio/

otorgar el referido comprobante de acuerdo a lo dispuesto en literal g) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios.

35. Por lo expuesto, en la medida que se ha verificado que GYM no cumplió con emitir el comprobante de pago correspondiente a la transacción de recarga del monto de S/. 20,00, realizada por la referida usuaria en una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura; corresponde revocar lo resuelto en la Carta R-CAT-030387-2019-SAC y, en consecuencia, declarar fundado el reclamo presentado por la señora [redacted]

36. Finalmente, en atención a lo señalado se exhorta a GYM a realizar la revisión de las máquinas autoservicio de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de verificar que proporcionen a los usuarios los comprobantes de pago correspondientes a las recargas que efectúen en sus tarjetas.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[11];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-030387-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por la señora [redacted] y declararlo **FUNDADO**, al haberse verificado que la Entidad Prestadora no emitió el comprobante de pago correspondiente a la transacción de recarga realizada por la usuaria en una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura.

SEGUNDO.- EXHORTAR a GYM a realizar la revisión de las máquinas autoservicio de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de verificar que proporcionen a los usuarios los comprobantes de pago correspondientes a las recargas que efectúen en sus tarjetas.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución la señora [redacted] y a GYM FERROVÍAS S.A.

---

[11] *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".

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

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

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

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