



- i.- Según lo dispuesto por la Resolución N° 067-2015-SUNEDU, expedida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, la vigencia del carné universitario de medio pasaje del año 2015 se extendió hasta el 30 de abril de 2016.
 - ii.- De acuerdo a lo señalado en la Ley N° 26271, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, para realizar el trámite de duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, resulta obligatoria la presentación del carné universitario y el Documento Nacional de Identidad (DNI) vigentes.
3. Con fecha 29 de febrero de 2016, el señor ██████████ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-013181-2015-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- A la fecha no se le había entregado el carné universitario por el conducto regular, habiéndose retrasado dicha entrega hasta el mes de abril de 2016.
 - ii.- Ante ello, el señor ██████████ se encontraba en la necesidad de acreditar su condición de estudiante universitario mediante otros documentos para obtener la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - iii.- En otras circunstancias, en dicho momento ya contaría con el carné universitario del año 2016 y no habría tenido la necesidad de presentar el reclamo.
4. El 21 de marzo de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
5. El 27 de abril de 2018 se encontraba programada la audiencia de vista de la causa; sin embargo, las partes no concurrieron a la misma, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-CAT-013181-2015-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor ██████████.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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



7. La materia del presente procedimiento está referida al reclamo del señor ██████████ en el cual alega que el personal de GYM le habría requerido de manera injustificada su carné universitario para realizar el trámite de duplicado de tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

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 FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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**, 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".

⁵ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

"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".



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.

9. Ahora bien, al respecto cabe tener en cuenta previamente que en lo que se refiere a las modalidades de notificación de actos administrativos, el artículo 20 del TUO de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), establece que para que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, el administrado debe haber consignado en su escrito su dirección electrónica y, además, haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio⁶.
10. No obstante, debe señalarse que de acuerdo a lo indicado por el numeral 20.4 de la norma citada, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado.

⁶ TUO DE LA LEY N° 27444

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

- 20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
 - 20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
 - 20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax, o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
 - 20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.
- 20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.
- 20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
- 20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1.

Lo señalado en el presente numeral no impide que la entidad asigne al administrado una casilla electrónica gestionada por ella, siempre que cuente con el consentimiento del administrado, salvo lo dispuesto en la tercera disposición complementaria final de la Ley N° 30229 o norma que lo sustituya. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25. Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]



11. En el presente caso, el señor ██████████ presentó su reclamo por vía telefónica el 16 de noviembre de 2015, generándose el documento identificado con el código REC-013181. De una revisión del indicado documento, se aprecia que este incluye la posibilidad de consignar una dirección electrónica y, además, la posibilidad de consignar si acepta o no que se le envíen notificaciones por correo electrónico⁷.
12. Con fecha 17 de noviembre de 2015, GYM remitió a la dirección electrónica indicada por el señor ██████████ la Carta R-CAT- 013181-2015-SAC, recibiendo un correo automático del servicio de Microsoft Outlook señalando que "se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega", apreciándose que si bien el mensaje del servidor de Microsoft Outlook evidenciaba que la dirección electrónica del señor ██████████ existía y era válida, indicaba que no se había recibido información del servidor de destino sobre la notificación.
13. Cabe agregar que en el expediente no obra documento alguno que acredite que el señor ██████████ haya remitido a GYM una confirmación de haber recibido la notificación enviada a su correo electrónico.
14. No obstante ello, de la revisión del expediente se aprecia que obra un cargo de recepción de la Carta R-CAT- 013181-2015-SAC debidamente suscrito por el señor ██████████ con fecha 29 de febrero de 2016. Asimismo, se aprecia que en la misma fecha el señor ██████████ presentó un recurso de apelación contra la Carta R-CAT- 013181-2015-SAC.
15. En ese sentido, cabe señalar que si bien existe certeza de que el señor ██████████ tomó conocimiento de la Carta R-CAT- 013181-2015-SAC, en la medida que cuestionó dicho pronunciamiento mediante la presentación de un recurso de apelación; no existe evidencia sobre el momento en el que habría tomado conocimiento de la respuesta de GYM en la medida que anteriormente la Entidad Prestadora le había remitido un correo electrónico para tal efecto.
16. Consecuentemente, al no existir certeza sobre el momento en el que el señor ██████████ habría tomado conocimiento de la Carta R-CAT- 013181-2015-SAC, en aplicación del Principio de Informalismo⁸, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los

⁷ Ver foja 1 del expediente.

⁸ TUO de la LPAG

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo. Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.



administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados, se puede asumir que el recurso de apelación fue interpuesto dentro del plazo legal establecido.

17. De otro lado, cabe señalar que el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la LPAG, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la calidad del servicio prestado por GYM.
18. 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 sustenta.

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

19. 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 regulador⁹.
20. 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 ley¹⁰.
21. 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

⁹ 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".

¹⁰ 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".



familiar o social¹¹; se advierte que en el presente caso el señor ██████████ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

22. 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.

III.2.2 Sobre la alegada prestación deficiente del servicio

23. En el presente caso, el señor ██████████ manifestó que se encontraba en desacuerdo con el hecho de tener que acreditar ante GYM su condición de estudiante universitario para poder obtener un duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, pues anteriormente ya habría cumplido con acreditar dicha condición, lo que se encontraría registrado en la base de datos de GYM.
24. Asimismo, cuestionó el hecho de que GYM no le hubiera permitido acreditar su condición de estudiante universitario mediante otros documentos expedidos por su universidad distintos al carné universitario.
25. Por su parte, GYM señaló que de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución N° 067-2015-SUNEDU, expedida por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (en adelante, SUNEDU), la vigencia del carné universitario de medio pasaje del año 2015 se había extendido hasta el 30 de abril de 2016.
26. Asimismo, señaló que de acuerdo a lo señalado en la Ley N° 26271, Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, para realizar el trámite de duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima resulta obligatoria la presentación del carné universitario y del Documento Nacional de Identidad (DNI) vigentes.
27. Al respecto, 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 libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables:

¹¹ 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".



"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

28. Asimismo, el artículo 7 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, establece que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público tienen el derecho a acceder y utilizar a la infraestructura ferroviaria, siempre que cumplan con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de la ITUP; así como a exigir la prestación de los servicios conforme a los estándares de calidad en ellas, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.

(...)

l) Al libre uso de la ITUP



Es el derecho a la utilización adecuada del tramo vial, ferroviario, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de la ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de Usuarios Intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

29. Asimismo, el artículo 10° del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, vigente a la fecha de ocurridos los hechos, establece que las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 10.- Derecho a la contraprestación

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (...)"

30. Conforme se puede apreciar, los referidos 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, así como a percibir una contraprestación de parte de los usuarios por recibir servicios derivados del uso de la 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.
31. En tal sentido, de acuerdo con los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia 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; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas o pagar la contraprestación correspondiente.
32. Ahora bien, en cuanto a las normas o condiciones de uso de las instalaciones de las estaciones y las líneas del Metro de Lima con una tarjeta de medio pasaje, se aprecia que el usuario (estudiante universitario o de instituto) debe adquirir una de dichas tarjetas y solicitar la activación de la misma en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima dentro de los horarios establecidos para ello, conforme se aprecia a continuación:



¿Cómo podemos obtener la tarjeta medio de LÍNEA1?

En la LÍNEA1 todos los escolares y estudiantes, que cuenten con carnet de medio pasaje (universidades e institutos), viajan a mitad de precio. Para acceder a este beneficio, es condición comprar y activar la tarjeta medio. Podemos conocer los requisitos para activar la tarjeta medio y otros trámites relacionados con estas tarjetas AQUÍ

La tarjeta medio puede activarse sólo en las estaciones Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur (lado destino Villa el Salvador) y Los Postes en el horario de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 21:00 p.m. y Sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no hay atención domingos ni feriados)

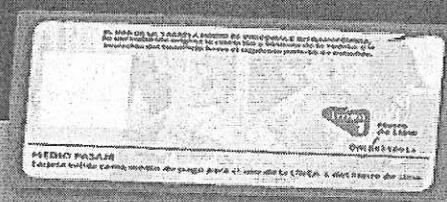
Importante:

- La tarifa medio para escolares sólo aplica de lunes a viernes durante la vigencia del año escolar. Los sábados, domingos y feriados aplica la tarifa adulto.
- La tarifa medio para estudiantes de universidades e institutos sólo aplica de lunes a sábado. Los domingos y feriados aplica la tarifa adulto.

33. Asimismo, se aprecia que GYM ha dispuesto que para obtener un duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, el usuario debe presentar (i) el carné de medio pasaje (carné universitario) vigente; y, (ii) el DNI vigente, conforme se aprecia a continuación:

Requisitos para obtener las tarjetas de Medio pasaje

TARJETA MEDIO



HORARIOS
Lunes a Viernes: 09:00 a 21:00
Sábados: 9:00 a 16:00

TRÁMITE:	Nueva Tarjeta y personalización	Duplicado	Renovación
LUGAR:	Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes	Todas las Estaciones
<p>ESCOLARES</p> <p>La tarifa medio sólo aplica de lunes a viernes durante la vigencia del año escolar. Los sábados, domingos y feriados aplica la tarifa adulto.</p>	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNI vigente del escolar. Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso. DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada. 	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNI vigente del escolar. DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado. <p>Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta apoderado.</p> <p>Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes, llamando al 0800-111-21</p> <p>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderado es obligatoria</p>	<p>Apartir del 15 de Febrero de cada año escolar, presentado la tarjeta media vigente y originales y copias simples de:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNI vigente del escolar. Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso. DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado.
<p>La tarifa medio sólo aplica de lunes a sábado. Los domingos y feriados aplica la tarifa adulto.</p>	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNI vigente del estudiante. Carnet de medio pasaje El trámite es personal 	<p>Originales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNI vigente del estudiante El trámite es personal. Carnet del medio pasaje vigente <p>Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes, llamando al 0800-111-21</p>	<p>Junto con la renovación del carnet de medio pasaje, presentando la tarjeta media vigente y originales y copias simples de:</p> <ul style="list-style-type: none"> DNI vigente del estudiante. Carnet del medio pasaje vigente. <p>El trámite es personal</p>

El uso de la tarjeta medio es personal e intransferible, su uso indebido podría originar el bloqueo de la tarjeta hasta la siguiente renovación.



34. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"¹², al cual los usuarios tienen acceso dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y a través de su página web.
35. Ahora bien, la Ley N° 26271, "Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros", establece que los estudiantes universitarios tienen derecho al pago de un pasaje diferenciado en los medios de transporte, previa presentación del respectivo carné universitario, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 1.- El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por las empresas de servicio de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicarán tratándose de:

- a) Miembros de la Policía Nacional y miembros del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú;*
b) Alumnos Universitarios y de Institutos Superiores Universitarios en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos; y
c) Escolares".

"Artículo 5.- El cobro del pasaje universitario se realizará previa presentación del respectivo carné universitario o de Instituto Superior".

[El subrayado es nuestro]

36. Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas precedentemente, se advierte que la presentación del carné universitario por parte de los usuarios de GYM para la obtención del carné de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima no resulta ser una exigencia arbitraria de dicha Entidad Prestadora.
37. No obstante ello, en el presente caso, el señor ██████████ manifestó que se encontraba en desacuerdo con tener que acreditar ante GYM su condición de estudiante universitario para poder obtener un duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima, pues anteriormente ya habría cumplido con acreditar dicha condición, encontrándose ello registrado en el sistema de GYM.
38. Al respecto, cabe señalar que el pago de pasajes diferenciados (por un monto menor que el ordinario) en los medios de transporte de pasajeros urbanos es un beneficio dispuesto en favor de algunas personas en atención a que cumplen con determinada condición, en el presente caso, ser estudiante universitario, resultando necesario por ello la acreditación adecuada de la referida condición de universitario para acceder al medio pasaje.
39. En ese sentido, en la medida que dicho beneficio se encuentra previsto para estudiantes universitarios, no resultaba injustificado que GYM, antes de reconocer dicho beneficio,

¹² Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 91-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

requiriera al usuario que alegaba pertenecer a tal condición, acreditar la misma en atención a su derecho a percibir la contraprestación correspondiente.

40. Asimismo, se advierte que la exigencia de requerir la acreditación de la condición de estudiante universitario cuando un usuario solicita la entrega de una tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima o de un duplicado, se encuentra vinculada también a la posibilidad de que un estudiante universitario pueda no mantener tal condición, supuesto en el cual ya no tendría derecho a acceder a dicho beneficio.
41. En este punto, cabe recordar que la Resolución del Consejo Directivo N° 012-2016-SUNEDU/CD, Reglamento para la Emisión y Expedición de Carnés Universitarios, define al carné universitario como el "documento que acredita la identidad de su titular y su pertenencia a una universidad, institución o escuela de educación superior universitaria"; por lo que dicho documento resulta idóneo para acreditar la condición de estudiante universitario.
42. Finalmente, cabe señalar que si bien el señor [REDACTED] señaló en su recurso de apelación que al momento de presentar su reclamo ante GYM no se le había entregado el carné universitario por el conducto regular, habiéndose retrasado dicha entrega hasta el mes de abril de 2016, encontrándose por ello en la necesidad de acreditar su condición de estudiante universitario mediante otros documentos para obtener la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima; mediante Resolución de Superintendencia N° 0067-2015-SUNEDU, de fecha 21 de septiembre de 2015, la SUNEDU dispuso ampliar la vigencia de los carnés de los años 2014 y 2015 hasta el 30 de abril de 2016; consecuencia de lo cual se verifica que el apelante tenía la posibilidad de acreditar a noviembre de 2015, su condición de estudiante con el referido carné universitario.
43. En ese sentido, teniendo en cuenta que la exigencia de acreditar la condición de estudiante universitario mediante la presentación del carné universitario para poder solicitar un duplicado de la tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima no resulta injustificada, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-013181-2015-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²³;

²³ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 91-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-013181-2015-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], por la presunta prestación de un servicio deficiente consistente en la necesidad de acreditar su condición de estudiante universitario mediante la presentación del carné universitario para solicitar un duplicado de su tarjeta de medio pasaje de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

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

CUARTO.- 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".