



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° 302-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 302-2016-TSC-OSITRAN

APELANTE : OLIVER PÉREZ MANTILLA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de julio de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo en la medida que el uso de accesos y salidas especiales en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima está reservado para personas que acrediten contar con la condición exigida para tal efecto.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor OLIVER PÉREZ MANTILLA (en adelante, señor PÉREZ o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 000112 de fecha 7 de septiembre de 2016, el señor PÉREZ manifestó su malestar debido a lo siguiente:
 - i.- En la estación de Villa el Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima subió al tren con un familiar utilizando su tarjeta. En la medida que debía de bajar antes que su acompañante, descendió del tren en la estación Nicolás Arriola sin portar su tarjeta.
 - ii.- No obstante, al no portar su tarjeta, personal de GYM no le permitió salir por la puerta alterna de la referida estación.



- iii.- El señor PÉREZ solicitó que en lo sucesivo GYM permita a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima que no porten su tarjeta salir de las estaciones por las puertas de exonerados de pago.
2. Mediante carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor PÉREZ declarándolo infundado por lo siguiente:
- i.- El sistema entregado por el Estado Peruano a GYM está configurado para que el ingreso y salida de los usuarios se realice utilizando una tarjeta y dicho sistema es el que actualmente mantiene y administra.
 - ii.- La tecnología instalada en el Sistema de Control de Pasajeros de GYM funciona con tarjetas, por lo que para la utilización del servicio es necesario que los usuarios cuenten con estas. Asimismo, es condición de uso del servicio la validación de las tarjetas por las lectoras instaladas en los torniquetes tanto al ingreso como a la salida de las estaciones, por lo que un nuevo ingreso a las estaciones solo puede ocurrir cuando previamente se haya registrado una salida.
 - iii.- Esta particularidad incrementa la seguridad, confiabilidad y modernidad del servicio ya que permite registrar, controlar y procesar la información relacionada con el flujo de entrada y salida de pasajeros de las estaciones.
 - iv.- En el presente caso, el señor PÉREZ cuestionó que el personal de la estación Nicolás Arriola no le hubiera permitido salir por la puerta de exonerados, solicitando que dicha puerta se encuentre habilitada para la salida del público en general.
 - v.- Al respecto, se debe tener en cuenta que el uso de la puerta de personas exoneradas se encuentra regulado por la Ley N° 26271, "Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano", la misma que establece los beneficios de pases libres para determinados ciudadanos, como por ejemplo los integrantes de la Policía Nacional del Perú y del Cuerpo General de Bomberos.
 - vi.- Atendiendo a ello, GYM se encuentra facultada para establecer los procedimientos necesarios para que las personas que cuentan con el beneficio de pases libres accedan al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, entre los que se encuentran su identificación y registro previos. Asimismo, se debe tener en cuenta que según lo establecido en el Contrato de Concesión, GYM tiene la obligación de reportar mensualmente los ingresos realizados vía el sistema de pases libres, por lo que resulta necesario establecer mecanismos de control como el antes referido.



- vii.- La puerta de salida de exonerados se encuentra reservada para las personas que cuentan con el beneficio de exoneración del pago de la tarifa y solo en situaciones excepcionales en las cuales la cantidad de usuarios (público en general) dentro de la estación supere cierto número, se abre dicha puerta para que usen esa vía, por lo que la indicación realizada por el personal de la estación Nicolás Arriola al señor PÉREZ fue adecuada.
3. El 5 de octubre de 2016, el señor PÉREZ interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC, solicitando que en lo sucesivo GYM permita a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima que no cuenten con su tarjeta salir de las estaciones por las puertas de exonerados.
4. El 26 de octubre de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. La vista de la causa se realizó el 19 de julio de 2018 sin contar con la asistencia de las partes, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC emitida por GYM.
 - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor PÉREZ.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a que el personal de GYM no habría permitido al señor PÉREZ salir por la puerta de exonerados de pago de la estación Nicolás Arriola alegando que los usuarios deben utilizar su tarjeta para salir de las estaciones 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

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

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



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 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. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

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 producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

- 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".



- i.- La carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC fue notificada al señor PÉREZ el 14 de septiembre de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que señor PÉREZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de octubre de 2016.
 - iii.- El señor PÉREZ apeló con fecha 5 de octubre de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
 11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. 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 regulador⁷.

⁶ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- 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".

⁷ 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".



13. 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 ley⁸.
14. 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 social⁹; se advierte que en el presente caso el señor PÉREZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
15. 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

16. En el presente caso el señor PÉREZ cuestionó el hecho de que el personal de GYM no le habría permitido salir de la estación Nicolás Arriola por la puerta de exonerados alegando que para salir de la estación los usuarios requieren utilizar sus tarjetas. Al respecto, el señor PÉREZ precisó que al no portar su tarjeta, correspondía que se le permitiera salir de la estación por la puerta correspondiente a las personas exoneradas de pago, por lo cual solicitó que en lo sucesivo GYM habilite esta puerta de las estaciones para que el público en general pueda salir sin utilizar su tarjeta.
17. Por su parte, GYM señaló que para el público en general es condición de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima la validación de sus tarjetas por las lectoras instaladas en los

⁸ 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".

⁹ 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".



torníquetos tanto al ingresar como al salir de las estaciones, pues se registra un nuevo ingreso luego de haberse realizado una salida. La Entidad Prestadora agregó que ello incrementa la seguridad, confiabilidad y modernidad del servicio pues permite registrar, controlar y procesar la información relacionada con el flujo de entrada y salida de pasajeros de las estaciones.

18. Añadió, que la puerta de salida de exonerados se encuentra reservada para las personas que cuentan con el beneficio de exoneración del pago de la tarifa y que solo en situaciones excepcionales en las cuales la cantidad de usuarios (público en general) que se encuentra dentro de la estación supere cierto número, se abre dicha puerta para que usen esa vía.
19. 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 ha conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la referida infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, respetando el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables; tal como se aprecia a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

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

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

(...)

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

[El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, los artículos 7 y 12 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, establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de prestar sus servicios conforme a lo establecido en los contratos de concesión y las normas vigentes:

"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.

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

h) 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".

[El subrayado es nuestro]

21. Adicionalmente, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo y el literal b) del artículo 9 de dicho reglamento 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:

(...)

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]

**"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario**

(...)

b) Conducta debida

Utilizar la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.

El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas".

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando además 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.
23. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios bajo determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan las condiciones, plazos y reglas establecidos, así como la normativa nacional.
24. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal suscrito por la señora Milagros Reátegui Maldonado, supervisora de la estación Nicolás Arriola, en el cual indicó lo siguiente:

"Siendo las 11.30 horas me encontraba en la boletería cuando se acerca a la ventanilla el usuario Oliver Pérez Mantilla (...) quien me solicita el Libro de Reclamaciones argumentando que le solicitó al agente de vigilancia privada (AVP) Plaza Sánchez que lo dejara salir por exonerados ya que no contaba con tarjeta L1ML. El AVP le indicó que la salida se realiza por torniquetes validando la tarjeta.

Al consultar con el personal AVP lo sucedido me informa que efectivamente él le indicó al usuario que la salida es con la tarjeta y que la salida se realiza por torniquetes validando la



tarjeta, debido a que ellos solo tienen la orden de dejar salir por exonerados a personal AVP, PNP, CBP y Concar, pero el usuario insiste en si lo pueden dejar salir por esa puerta. Luego de ello el usuario se presta una tarjeta y una vez que se encuentra en la zona no paga, sin escuchar explicaciones solicita el Libro de Reclamaciones (...)⁴⁰.

[El subrayado es nuestro]

25. Teniendo en cuenta lo consignado por la supervisora de la estación Nicolás Arriola, se constata que en el presente caso el señor PÉREZ cuestionó el hecho de que el personal de GYM no le habría permitido salir de la referida estación por la puerta de exonerados de pago indicándosele que para salir de la estación los usuarios requieren utilizar sus tarjetas, por lo que no le correspondería salir por la puerta de exonerados de pago.
26. Consecuentemente, corresponde analizar las normas y/o condiciones para el uso de los servicios brindados a través de la Línea 1 del Metro de Lima.
27. Al respecto, se verifica que GYM ha indicado que la validación de la tarjeta de los usuarios se debe realizar tanto al ingresar como al salir de las estaciones, lo que manifiesta permite mejorar la calidad del servicio, como se aprecia a continuación:

¿Cómo se utiliza nuestra LÍNEA1?

Para utilizar nuestra LÍNEA1 debemos seguir 4 simples pasos

1. Comprar o recargar nuestra tarjeta. Podemos consultar nuestro saldo directamente en las máquinas de autoservicio o

(...)

4. Para salir de la estación, acercar nuestra tarjeta a la lectora de uno de los torniquetes a nuestro lado izquierdo, esperar la lectura (check verde) e ingresar por la barra a nuestro lado derecho.

En nuestro sistema la validación de tarjetas se realiza al ingreso y salida de nuestras estaciones. Esta particularidad nos permite mejorar nuestra oferta de servicios en cada estación, evitar la evasión del pago por el servicio, e incrementar nuestra seguridad. Si hubiésemos ingresado acompañados, recordemos que para salir tendremos que utilizar la misma tarjeta con la que ingresamos a fin de evitar incomodarnos con los controles que nuestros colaboradores deben realizar.

28. Asimismo, conforme se puede observar, además de establecerse la necesidad de que los usuarios utilicen (validen) su tarjeta tanto al ingresar como al salir de las estaciones, GYM ha dispuesto que se encuentra permitido que los usuarios ingresen a las estaciones acompañados de otras personas, requiriéndose no obstante que al salir de estas se utilice la misma tarjeta con la cual se ingresó.

⁴⁰ Ver fojas 3 del expediente.

29. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"¹¹, 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.
30. Teniendo en cuenta ello, se verifica que el requerimiento realizado por el personal de GYM al señor PÉREZ consistente en utilizar su tarjeta para salir de la estación Nicolás Arriola no resultaba injustificado, pues la validación de la tarjeta tanto al ingresar como al salir de las estaciones se relaciona con aspectos de procesamiento de información y control de los usuarios que utilizan dicho medio de transporte, los mismos que se encuentran vinculados a la calidad en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora.
31. Por otro lado, en cuanto al beneficio de la exoneración del pago de la tarifa en la Línea 1 del Metro de Lima, se verifica que este se otorga a únicamente a los miembros de la Policía Nacional del Perú, del Cuerpo General de Bomberos y a los usuarios menores de 6 años, conforme se aprecia a continuación:

Las tarjetas y tarifas

Los miembros de la *Policía Nacional del Perú*, del *Cuerpo General de Bomberos* y los *niños menores de 6 años* utilizan nuestro servicio *exonerados del pago*.
Para hacer efectivo este beneficio deberán registrarse con nuestro personal en estaciones presentando su documento de identificación cuando le sea requerido.

TARJETA ADULTO

- Precio de la tarjeta: S/ 5.00
- Tarifa por viaje: S/ 1.50 (lunes a domingo)

TARJETA MEDIO

Consultemos las condiciones de uso, los requisitos para obtenerla o renovarla y los lugares de trámite en www.lineauna.pe

- Precio de la tarjeta: S/ 5.00

Escolares
Tarifa por viaje: S/ 0.75 (lunes a viernes), S/ 1.50 (sábados, domingos y feriados)

Universitarios y estudiantes de Institutos Superiores
Tarifa por viaje: S/ 0.75 (lunes a sábado), S/ 1.50 (domingos y feriados)

TRASLADO DE SALDO ENTRE TARJETAS

En caso de pérdida, robo o deterioro de nuestra tarjeta debemos adquirir una nueva para poder seguir haciendo uso del servicio. Si tenemos saldo recargado por utilizar, podemos trasladarlo hacia nuestra nueva tarjeta si y solo si las tarjetas están asociadas a nuestro documento de identidad.

El traslado de saldo hacia otra tarjeta se realiza en dos pasos:

- 1 Solicitar el bloqueo de la tarjeta origen llamando al 0-800-111-21. (El proceso de bloqueo puede tomar hasta 48 horas).
- 2 Solicitar el traslado de saldo acercándonos con la tarjeta destino. Este trámite se realiza sólo en la Oficina de Atención al Cliente (*).


(* La Oficina de Atención al Cliente se encuentra ubicada en la Estación Los Libertadores. El horario de atención es de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas, sábados de 09:00 a 13:00 horas (no hay atención los domingos ni feriados).

El saldo por trasladar será el existente en la tarjeta al momento de hacer efectiva la operación de bloqueo en nuestros sistemas. Esta operación puede tomar hasta 24 horas útiles desde el momento de la solicitud en nuestro Centro de Atención Telefónica.

En caso de deterioro de nuestra tarjeta, podremos trasladar el saldo hacia nuestra nueva tarjeta con sólo presentar nuestro documento de identidad vigente y la tarjeta deteriorada en la Oficina de Atención al Cliente.

ASOCIACIÓN DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD A NUESTRA TARJETA

La asociación del documento de identidad a nuestra tarjeta se realiza a través de nuestra página web www.lineauna.pe. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Cliente.



¹¹ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.



32. En ese sentido, en la medida que en el presente caso no se encuentra acreditado que el señor PÉREZ fuera integrante de la Policía Nacional del Perú, del Cuerpo General de Bomberos o de alguna otra entidad prevista legalmente, no resultaba ser beneficiario de la exoneración del pago del pasaje por el uso del servicio brindado a través de la Línea 1 del Metro de Lima, no encontrándose por ello habilitado para hacer uso de las puertas dispuestas en las estaciones para las personas exoneradas del pago de la tarifa.
33. Cabe precisar que el señor PÉREZ no ha manifestado haber sido retenido indebidamente dentro de la estación o impedido de salir de esta, verificándose que su cuestionamiento se refirió únicamente al hecho de que personal de la Entidad Prestadora no le habría permitido salir de la referida estación por la puerta de exonerados de pago indicándosele que para salir de la estación el público en general requería utilizar su tarjeta, no correspondiendo permitírsele salir por la puerta de exonerados de pago; lo que como se ha indicado precedentemente, no fue injustificado.
34. Atendiendo a lo expuesto, se verifica que el requerimiento realizado por el personal de GYM al señor PÉREZ consistente en utilizar su tarjeta para salir de la estación Nicolás Arriola no resultó indebido, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-NAR-003-000112-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor OLIVER PÉREZ MANTILLA, por la denegatoria del acceso al uso de la puerta de exonerados de la Línea 1 del Metro de Lima.

¹² REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN

"Artículo 60.- *Procedimientos y plazos aplicables*

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- *De la resolución de segunda instancia*

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 302-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor OLIVER PÉREZ MANTILLA 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**