



EXPEDIENTE : 121-2017-TSC-OSITRAN

APELANTE : CARLOS ALFONSO LOAYZA BARROS

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/
LR-PIR-003-000151-2017-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 5 de abril de 2018

SUMILLA: *Corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC y amparar el reclamo presentado, en la medida que la Entidad Prestadora reconoció no haber realizado adecuadamente la operación de recarga solicitada por el usuario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor CARLOS ALFONSO LOAYZA BARROS (en adelante, el señor LOAYZA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 14 de agosto de 2017 el señor LOAYZA, mediante Hojas de Reclamación N° 000148 y 000151, presentó un reclamo a través del Libro de Reclamaciones de GYM en la Estación Pirámide del Sol de la Línea 1 del Metro de Lima, manifestando su malestar debido a que una colaboradora de la Entidad Prestadora no habría aceptado recargar su tarjeta con montos menores a S/. 10.00 (Diez con 00/100 Soles) en tanto el pago se realice con un billete de S/. 100.00 (Cien con 00/100 Soles), agregando que la referida colaboradora mostró una actitud prepotente al momento de solicitar la recarga.
- 2.- Mediante Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC, notificada el 1 de setiembre de 2017, GYM dio respuesta a los reclamos presentados por el señor LOAYZA, declarándolos infundados por los siguientes argumentos:



- i. Procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo, constatando que el señor LOAYZA solicitó a otro usuario del servicio que se acerque a la boletería de la estación con la finalidad de realizar una recarga de S/. 1.50 (Uno con 50/100 Soles) utilizando un billete de S/. 100.00 (Cien con 00/100 Soles).
- ii. Ante ello, la colaboradora de GYM se percató que la tarjeta que se intentaba recargar estaba siendo usada de manera irregular (reventa de pasajes), por lo que solicitó al usuario que se acercó a la ventanilla le indicara al señor LOAYZA que se acercara a fin de recordarle las prohibiciones del servicio.
- iii. Posteriormente, dicho usuario devolvió el billete al señor LOAYZA y se retiró, acercándose éste último a la boletería para solicitar el Libro de Reclamaciones, el mismo que le fue proporcionado de manera oportuna.
- iv. Al ingreso de las estaciones se cuenta con un letrero en el cual se indica las acciones que resultan sancionables, detallándose las prohibiciones que tienen los usuarios del sistema, siendo una de estas el "realizar la venta ambulatoria, guardar cola o reventa de pasajes".
- v. Asimismo, en las normas de uso del sistema que se encuentran en su sitio web, se indica lo siguiente:

"Por nuestra seguridad y respeto. (...) No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes.

En la LÍNEA 1 sancionamos con el bloqueo definitivo de la tarjeta, cualquier comportamiento que ponga en riesgo la integridad de nuestros colaboradores o clientes y la seguridad de nuestras instalaciones. Las normas de uso del servicio están indicadas al ingreso de nuestras estaciones."

- 3.- Con fecha 1 de setiembre de 2017, el señor LOAYZA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC, indicando que se encontraba indignado por las afirmaciones incluidas en la referida carta debido a que no se ajustaría a la verdad de lo sucedido, lo que afectaba su imagen.
- 4.- El 25 de setiembre de 2017, GYM remitió una nueva comunicación al señor LOAYZA manifestando lo siguiente:
 - i. Se ha revisado nuevamente su expediente, encontrando en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC inconsistencias que se relacionan a las molestias a las que se hace mención en el recurso de apelación.
 - ii. Expresa sus sinceras disculpas al señor LOAYZA y le informa que ha procedido a tomar las medidas correctivas correspondientes para evitar que el error se repita en futuras atenciones a sus clientes y resoluciones de reclamos.



- 5.- El 26 de setiembre de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i. El 25 de setiembre de 2017 dirigió una misiva al señor LOAYZA con el objeto de extenderle sus disculpas respecto de las afirmaciones inexactas vertidas en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC, dado que luego de desarrollada la respectiva investigación de los hechos, concluyó que no existía indicio alguno que pudiera vincular al apelante con el desarrollo de actividades prohibidas en la Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii. Reforzará las capacitaciones a su personal a efectos de que realicen de forma adecuada las operaciones de recarga que sean solicitadas por los usuarios, tal como solicitó el señor LOAYZA en los petitorios de sus reclamos.

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 LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor LOAYZA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Considerando que los reclamos presentados mediante Hojas de Reclamación N° 000148 y 000151 guardan conexión entre sí dado que responden a los mismos hechos, procede que, en aplicación del artículo 158¹ del T.U.O. de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS, se justifica que GYM haya acumulado los reclamos y los haya resuelto de manera conjunta.

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

8. La materia del presente procedimiento está referida a que personal de GYM de la Estación Pirámides del Sol de la Línea 1 del Metro de Lima habría atendido inadecuadamente al apelante cuando este solicitó realizar una recarga para acceder al servicio, situación que está prevista como supuesto de reclamo en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de

TUO de la LPAG

"Artículo 158.- Acumulación de procedimientos

La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión."



Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM² y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁶ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC, fue notificada al señor LOAYZA el 1 de setiembre de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que el señor LOAYZA tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 22 de setiembre de 2017.

² **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."

³ **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.(...)"

⁴ **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".

⁵ **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".

⁶ **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".



- iii.- El señor LOAYZA apeló con fecha 5 de setiembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho en lo referido a la atención brindada al señor LOAYZA por parte del personal de GYM, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁷.
12. En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

13. En el presente caso, el señor LOAYZA manifestó que una colaboradora de GYM no habría aceptado recargar montos menores a S/. 10.00 (Diez con 00/100 Soles) en tanto el pago se realizara con un billete de S/. 100.00 (Cien con 00/100 Soles).
14. Por su parte, en el escrito presentado al momento de elevar el expediente al TSC, GYM indicó que con fecha 25 de setiembre de 2017 envió una carta al señor LOAYZA con el objeto de extenderle sus disculpas respecto de las afirmaciones inexactas vertidas en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC; asimismo, señaló que reforzaría las capacitaciones a su personal a efectos de que realizaran de forma adecuada las operaciones de recarga que fueran solicitadas por los usuarios, tal como solicitó el señor LOAYZA en los petitorios de sus reclamos.
15. Dado lo expuesto, y observándose que GYM ha reconocido su responsabilidad respecto de los hechos alegados por el señor LOAYZA en su reclamo, corresponde que se ampare el recurso de apelación presentado al no habersele brindado un servicio que la Entidad Prestadora está obligada a otorgar a los usuarios.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸;

⁷ **TUO de la LPAG**

"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".

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-PIR-003-000148-2017-SAC/LR-PIR-003-000151-2017-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. desestimó el reclamo de fecha 14 de agosto de 2017 presentado por el señor CARLOS ALFONSO LOAYZA BARROS, declarándolo FUNDADO.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor CARLOS ALFONSO LOAYZA BARROS 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**

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".