





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 052-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 3

- 2.- Mediante Carta LR-AYA-003-000272-2017-SAC, notificada el 9 de enero de 2018, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED] declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
- i. De los videos registrados por su sistema de cámaras, no se observó la mala atención que el usuario refiere haber recibido por parte del Administrador de la Estación Villa María.
  - ii. En dichos videos se observa que el señor [REDACTED] se encontraba apoyando con el cambio de sencillo a otro usuario, cuando el señor BARRANTES le consultó si atendería la boletería, indicándosele que debía formar la fila a fin de no generar desorden y malestar a los demás usuarios.
  - iii. Finalmente, manifestaron que si bien lamentaban la percepción de la atención recibida por parte del usuario, la actuación del señor [REDACTED] había sido la adecuada.
- 3.- Con fecha 25 de enero de 2018, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-AYA-003-000272-2017-SAC, reiterando los argumentos de su reclamo y manifestando que el señor [REDACTED], personal de GYM, no actuó acorde con los procedimientos establecidos, pues recibió amenazas e insultos de su parte.
- 4.- El 15 de febrero de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-AYA-003-000272-2017-SAC.
- 5.- El 5 de abril de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, a la cual no asistieron ninguna de las partes, 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 emitida por GYM.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

## 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 a que personal de GYM de la Estación Villa María habría atendido inadecuadamente al apelante cuando se quejó por el



funcionamiento deficiente del sistema de atención a los usuarios, situación que está prevista como supuesto de reclamo en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (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 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-AYA-003-000272-2017-SAC, fue notificada al señor [REDACTED] el 9 de enero de 2018.
- ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 30 de enero de 2018.

<sup>1</sup> 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."

<sup>2</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2012-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 (...)"

<sup>3</sup> 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".

<sup>4</sup> 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".

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2012-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 [REDACTED] apeló con fecha 25 de enero de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 10.- 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, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup>.
- 11.- 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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

- 12.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, 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<sup>7</sup>.
- 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 ley<sup>8</sup>.
- 14.- El señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este,

#### <sup>6</sup> 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\*.*

#### <sup>7</sup> Código del Consumidor

##### *\*Artículo 63º.- 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\*.*

#### <sup>8</sup> 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\*.*



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 052-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>.

- 15.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

**III.2.2 Sobre la atención brindada al señor [REDACTED] en la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima**

- 16.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

- 17.- En 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, los artículos 7 y 12 establecen lo siguiente:

**"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-**

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

*f) A la Calidad y cobertura del Servicio*

*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 agregado es nuestro]

**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".*



- 18.- En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó haber recibido una mala atención por parte del señor [REDACTED], administrador de la estación Villa María, al presentar una queja por el deficiente funcionamiento del sistema de atención a los usuarios, habiendo sido agredido verbalmente delante de sus menores hijos.
- 19.- Por su parte, GYM ha manifestado que el señor [REDACTED] habría atendido adecuadamente al señor [REDACTED], indicando que de las imágenes registradas por su sistema de cámaras, se aprecia que su colaborador se encontraba atendiendo a otro usuario, cuando el señor [REDACTED] le consultó si atendería la boletería, indicándosele que debía esperar su turno en la fila a fin de no generar desorden y malestar a los demás usuarios.
- 20.- A efectos de acreditar lo señalado, GYM ha adjuntado como medio probatorio un CD con el registro de las cámaras de seguridad de la Estación Villa María<sup>10</sup>, en el cual se aprecia que el colaborador de GYM desempeñó su labor de orientación indicándole al señor [REDACTED] que se dirigiera a la boletería a fin de esperar su turno en la fila de atención. En ese sentido, no se verifica en dicho medio probatorio que el señor [REDACTED] haya sido objeto de maltrato por parte del trabajador la Entidad Prestadora.
- 21.- Adicionalmente, se observa en el referido registro filmico presentado por GYM que el policía destacado a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima se acerca al señor BARRANTES a efecto de indicarle que debía formarse en la fila de la boletería.
- 22.- Al respecto, resulta pertinente señalar que de acuerdo con el artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
- 23.- De acuerdo a lo expuesto, correspondía al señor [REDACTED] acreditar el maltrato recibido por parte del colaborador de GYM, lo que no ha sucedido en el presente caso.
- 24.- Consecuentemente, no resulta amparable el reclamo presentado por el señor [REDACTED] por lo que corresponde confirmar lo resuelto por GYM en la Carta LR-AYA-003-000272-2017-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>12</sup>;

<sup>10</sup> Folio 10

<sup>11</sup> TUO de la LPAG

*Artículo 171.- Carga de la prueba*

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

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

<sup>12</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

*Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables ( . )*

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 053-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-AYA-003-000272-2017-SAC, mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. desestimó el reclamo de fecha 21 de diciembre de 2017 presentado por el señor [REDACTED].

**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](http://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**

- 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 actuadas 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."*