



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 163-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE : 163-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : JOSÉ LUIS TINOCO VIGILIO
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT-025983-2018-SAC del 25 de junio de 2018

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 11 de julio de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la decisión que desestimó el reclamo, al no haberse especificado ni acreditado con medio probatorio alguno a lo largo del procedimiento, los daños correspondientes a "gastos extras" alegados por el usuario como consecuencia de los inconvenientes presentados por el cambio en la frecuencia de tiempo del paso de los trenes de la Línea 1 del Metro de Lima.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JOSÉ LUIS TINOCO VIGILIO (en adelante, el señor TINOCO o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-025983-2018-SAC, emitidas por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 20 de junio de 2018, el señor TINOCO presentó un reclamo vía telefónica a través del Servicio de Atención al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima manifestando lo siguiente:
 - i.- El 17 de junio de 2018 acudió a la estación San Martín con la finalidad de hacer uso del servicio de transporte, sin embargo, no llegó a abordar el tren con destino a la estación La Cultura pues personal de GYM le informó que la frecuencia del paso de los trenes había variado de diez (10) a treinta (30) minutos debido al cierre de estaciones por la ejecución de obras que GYM venía realizando.



- ii.- No se informó de manera oportuna la variación de la frecuencia del paso de tren por lo que solicitó a GYM se le reintegre el importe descontado de su tarjeta y se le reconozcan los gastos extras generados debido al cierre de las estaciones.
2. Mediante Carta N° R-CAT-025983-2018-SAC, de fecha 25 de junio de 2018, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor TINOCO señalando lo siguiente:
- i.- Los domingos 17 y 24 de junio de 2018, las estaciones Nicolás Arriola y Gamarra fueron cerradas hasta el mediodía y sólo se ofreció el servicio desde las estaciones de Villa el Salvador hasta la Cultura y desde Miguel Grau hasta Bayóvar, ello en atención a la ejecución de las obras que se llevaron a cabo desde las 23:00 horas hasta las 12:00 horas del día siguiente.
- ii.- De la revisión del estado y movimiento de la tarjeta bajo reclamo se verificó que el 17 de junio de 2018, el señor TINOCO llegó a abordar el tren en la estación San Martín, por lo que se procedió a debitar el costo del pasaje de la tarjeta del usuario.
- iii.- No obstante, por razones comerciales se procederá a devolver al usuario el importe descontado; esto es, S/1.50 nuevos soles; para lo cual el señor TINOCO podía acercarse a la Oficina de Atención al Cliente de la estación Cabitos en el horario de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas y sábados de 9:00 a 16:00 horas.
- iv.- Finalmente, respecto al reconocimiento de los gastos extras que se habrían generado debido al cierre de las estaciones, señaló que al tratarse de una solicitud de indemnización dicho extremo del reclamo deviene en improcedente, en tanto no se encuentra comprendido dentro del ítem IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM¹.
3. El 04 de julio de 2018, el señor TINOCO interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-025983-2018-SAC, señalando que correspondía se devuelva el valor de los gastos extras generados por los hechos materia de reclamo.
4. El 23 de julio de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalado que reitera los argumentos expuestos en la Resolución N° 1.

¹ Reglamento Atención y Solución de Reclamos de GYM

IV.1 Materia de los Reclamos

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

- a. Reclamos relacionados con la facturación y el cobro de las Tarifas, los cuales deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.
- b. Reclamos relacionados al condicionamiento de la atención del Reclamo formulado por el Usuario al pago previo de la retribución facturada por GYM FERROVIAS S.A.
- c. Reclamos relacionados con la calidad y oportuna prestación del Servicio de GYM FERROVIAS S.A., en caso que ésta no cumpla con los parámetros establecidos en el Contrato de Concesión y los Niveles de Servicios, por causas distintas a Caso Fortuito y Fuerza Mayor o por acciones de terceros.
- d. Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S.A.
- e. Los Reclamos relacionados con derechos en la información proporcionada por GYM FERROVIAS S.A. a sus Usuarios respecto de las Tarifas o condiciones del Servicio, o información defectuosa.
- f. Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad de GYM FERROVIAS S.A.



II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-025983-2018-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor TINOCO.

III.- ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

6. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM² y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (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.
7. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta R-CAT-025983-2018-SAC fue notificada al señor TINOCO el 26 de junio de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tenía el señor TINOCO tuvo para interponer recurso de apelación venció el 18 de julio de 2018.
 - iii.- El señor TINOCO apeló la carta R-CAT-025983-2018-SAC el 4 de julio de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.

² Reglamento de Reclamos de GYM

"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".

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



8. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG⁴, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad de GYM por una presunta deficiente prestación del servicio.
9. 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

10. De la revisión del expediente, se advierte que el 20 de junio de 2018 el señor TINOCO interpuso su reclamo debido a que no pudo abordar el tren en la estación San Martín con destino a La Cultura por un cambio en la frecuencia de tiempo del paso de los trenes debido a la ejecución de obras que venía realizando GYM en las estaciones de Nicolás Arriola y Gamarra, por lo que solicitó la devolución del importe que le fue descontado de su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima así como el valor de los gastos extras generados por los hechos materia de reclamo.
11. Al respecto, mediante Carta R-CAT-025983-2018-SAC del 25 de junio de 2018, APM declaró infundado el reclamo interpuesto, señalando que el señor TINOCO llegó a abordar el tren en la estación San Martín, motivo por el cual se debitó de su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima el cobro del pasaje respectivo; no obstante, por razones comerciales, procedería a devolver al usuario el importe descontado; esto es, S/1.50 nuevos soles. De otro lado, declaró improcedente el extremo del reclamo referido al reconocimiento de los gastos extras, indicando que al estar solicitando el usuario una indemnización, dicho supuesto no resultaba materia de reclamo conforme a lo establecido en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM.
12. El 4 de julio de 2018, el señor TINOCO apeló la carta R-CAT-025983-2018-SAC, solicitando que GYM le reconociera el valor de los gastos extras generados por los hechos materia de reclamo.
13. Ahora bien, cabe precisar que una de las pretensiones del reclamo del señor TINOCO consistía en que GYM se hiciera responsable por el cobro del pasaje indebidamente efectuado el 17 de junio de 2018 en la estación San Martín.
14. En atención a dicha petición, en su carta de respuesta al reclamo, GYM manifestó que por razones comerciales rembolsaría el pasaje cobrado al señor TINOCO el 17 de junio de 2018, por lo que al haber GYM reconocido que se hará responsable del cobro del pasaje que le fue

⁴ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



debitado de su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima el 17 de junio de 2018 al usuario reembolsando el monto pagado; se ha extinguido en este extremo el objeto materia de discusión por el cual señor TINOCO interpuso el reclamo contra GYM, correspondiendo que la Entidad Prestadora cumpla con la devolución del importe correspondiente al pasaje cobrado al usuario.

15. Por otro lado, como se ha señalado en el recurso de apelación, el señor TINOCO solicitó que GYM le reconociera el valor de los "gastos extras" generados por los hechos materia de reclamo, es decir, por los presuntos daños que se habrían generado por los inconvenientes presentados por el cambio en la frecuencia de tiempo del paso de los trenes.
16. Sobre el particular, cabe señalar que el señor TINOCO no ha especificado ni en su reclamo ni en la apelación, los "gastos extras" en los que habría incurrido por la alegada deficiencia del servicio de parte de la Entidad Prestadora. Asimismo, a lo largo del procedimiento no ha presentado medio probatorio alguno que acredite los presuntos daños ocurridos como consecuencia del hecho materia de reclamo.
17. Al respecto, en relación a la responsabilidad por daños, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *"la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*.
18. Asimismo, es pertinente recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁵, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
19. En tal sentido, correspondía al señor TINOCO acreditar la existencia de los daños reclamados, por lo que no habiendo el usuario presentado a lo largo del procedimiento medio probatorio alguno que acredite dichos daños, no resulta amparable este extremo del reclamo interpuesto.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁶;

TUO de la LPAG

Artículo 173.- Carga de la prueba

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

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

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 163-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR, EN PARTE, la decisión contenida en la Carta R-CAT-025983-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que desestimó el reclamo presentado por el señor JOSÉ LUIS TINOCO VIGILIO; y, reformándola, declarar **INFUNDADO** el reclamo, al no haberse acreditado con medio probatorio alguno los daños correspondientes a "gastos extras" alegados por el usuario.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor JOSÉ LUIS TINOCO VIGILIO 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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