



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 N° 171-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 171-2018-TSC-OSITRAN
APELANTE : IRVIN RAMOS VERÁSTEGUI
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 10 de junio de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo al no haberse acreditado la prestación de un servicio deficiente en la recarga de la tarjeta del usuario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor IRVIN RAMOS VERÁSTEGUI (en adelante, el señor RAMOS o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 2 de julio de 2018, el señor RAMOS interpuso un reclamo ante GYM manifestando que solicitó una recarga de S/ 20.00 en la boletería de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima, pagando para ello con un billete de S/ 50.00; no obstante lo cual, no se le entregó el cambio correspondiente aduciendo el personal de dicha área que había pagado con un billete de S/ 20.00, por lo que solicitó se le devuelva la diferencia de S/ 30.00.
2. Mediante carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor RAMOS señalando lo siguiente:
 - i.- En los videos grabados por las cámaras de seguridad se aprecia que a las 18:22:34 horas, el señor RAMOS se acercó a la ventanilla del área de boletería de la estación para realizar la recarga de su tarjeta entregando para ello un billete y su tarjeta a



través de la bandeja y que al finalizar la transacción recogió su comprobante y su tarjeta, solicitando finalmente se le entregara el cambio correspondiente.

- ii.- Ante ello, el personal de boletería indicó al usuario que había recibido un billete de S/ 20.00, pero ante la insistencia del señor RAMOS, dicho personal detuvo la atención de otros usuarios para realizar el arqueo de caja, verificando que no existía excedente de dinero alguno.
3. Con fecha 24 de julio de 2018, el señor RAMOS interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC, reiterando que pagó por la recarga de su tarjeta con un billete de S/ 50.00, solicitando se le permita visualizar las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación.
4. El 13 de agosto de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. El 22 de mayo de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contando con la asistencia del representante de GYM, quien procedió a informar oralmente, 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 LR-JCH-003-000214-2018-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor RAMOS.

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 el personal del área de boletería de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima no habría entregado al señor RAMOS el cambio de la operación de recarga de su tarjeta, situación que configura un supuesto de reclamo por calidad del servicio previsto 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

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"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."



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 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:
 - i.- La carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC fue notificada al señor RAMOS el 5 de julio de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que el señor RAMOS tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 de julio de 2018.

² **Reglamento de Reclamos del 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 Reclamos del 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**

"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 Reclamos 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".



- iii.- El señor RAMOS apeló con fecha 24 de julio de 2018, 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.
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.

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 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".

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:



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 RAMOS 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. El señor RAMOS señaló que solicitó una recarga de S/ 20.00 en la boletería de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima, pagando con un billete de S/ 50.00, pese a lo cual, personal de la boletería de GYM no habría entregado el cambio correspondiente aduciendo que había pagado con un billete de S/ 20.00. Por tal motivo, solicitó se le devuelva la diferencia de S/ 30.00.
17. Por su parte, GYM señaló que en los vídeos grabados por las cámaras de seguridad se apreciaba que el señor RAMOS se acercó a la ventanilla del área de boletería de la estación para realizar la recarga de su tarjeta, entregando para ello un billete y su tarjeta a través de la bandeja, y que al finalizar la transacción recogió el comprobante y la referida tarjeta, solicitando finalmente se le entregara el cambio correspondiente.
18. GYM agregó que ante ello, el personal de boletería había indicado al usuario que recibió un billete de S/ 20.00 pero ante la insistencia del señor RAMOS, se detuvo la atención de otros usuarios para realizar un arqueo de caja, verificándose que no existía excedente de dinero alguno.
19. Al respecto, cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión, GYM 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

(...)

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".



tarifa¹⁰. 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 estándares de calidad especificados en el referido contrato¹¹, correspondiendo verificar si en el presente caso el servicio brindado al señor RAMOS se encontraba dentro de dichos estándares.

20. Ahora bien, el artículo 37° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 37.- Pago de la tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

21. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

10 CONTRATO DE CONCESIÓN

**"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN
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 (...)"

Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

"Artículo 9.- 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, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión (...)"

11 Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

f) **A la Calidad y cobertura del Servicio**

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN".



"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

22. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
23. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la Línea 1 del Metro de Lima²², que contiene el reporte histórico de las transacciones realizadas con la tarjeta de dicho medio de transporte por el señor RAMOS durante el periodo comprendido entre el 17 de mayo de 2018 y el 2 de julio de 2018.
24. De la revisión de dicho documento se verifica que el día 2 de julio de 2018, fecha en la cual ocurrieron los hechos materia de reclamo, se realizó una recarga en la tarjeta del señor RAMOS, operación identificada con el código 511, por un monto de S/ 20.00, encontrándose acreditado que el personal de GYM realizó una recarga por el monto solicitado por el usuario.
25. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por el trabajador del área de boletería de la estación Jorge Chávez que atendió al señor RAMOS, en el cual se señala lo siguiente:

"INFORME DE PERSONAL

(...)

Me encontraba atendiendo en la boletería y el cliente declara haberme dado un billete de 50 soles para recargarle 20 soles. Del cual digo que no es cierto, ya que recibí un billete de 20 soles. Procediendo a recargar el monto que percibí de 20 soles y sin retribuirle algún cambio de dinero.

El cliente insiste que me dio 50 soles, para lo cual descarto haciendo un recuento de todo lo generado en mi MET y pausando la cola de recargas y activaciones de trámites de medios pasajes, para que el cliente se certifique que no me sobra dinero.

El cliente queda inconforme con mi proceder y sigue exigiendo que saque de mi caja el vuelto de 30 soles porque según él yo me he equivocado. Lo mencionado por el usuario es erróneo ya que como mencioné anteriormente, para corroborar mi accionar realicé el recuento de la totalidad de dinero generado en la MET, observando que no había ningún sobrante de dinero,

²² Ver fojas 5 y 6 del expediente.



lo cual quería decir que no hubo ninguna equivocación al momento de realizar la recarga. Todo este proceder se lo hice saber al usuario para que vea la transparencia en mi actuar. (...)¹³.

[El subrayado es nuestro]

26. Conforme se aprecia del documento citado, el trabajador del área de boletería que atendió al señor RAMOS señaló que recibió de este un billete de S/ 20.00 y que para corroborar ello realizó el arqueo de la caja, verificando que no existía excedente de dinero alguno.
27. Por otro lado, se verifica que el señor RAMOS no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que efectivamente entregó S/ 50.00 al personal de la boletería de la estación Jorge Chávez para realizar la recarga de su tarjeta, conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
28. Al respecto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹⁴ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
29. En ese sentido, se aprecia que correspondía que el señor RAMOS acreditara que entregó un billete de S/ 50.00 al personal de GYM, esto es, un monto mayor a la recarga solicitada, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
30. En ese sentido, en la medida que en el procedimiento no se han acreditado los hechos materia del reclamo, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor RAMOS.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹⁵;

¹³ Ver fojas 3 del expediente.

¹⁴ **TUO de la LPAG**

"Artículo 171.- Carga de la prueba
(...)

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".

¹⁵ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRÁN**

"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".



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 N° 171-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-JCH-003-000214-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor IRVIN RAMOS VERÁSTEGUI, al no haberse acreditado la prestación de un servicio deficiente en la recarga de la tarjeta del usuario.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor IRVIN RAMOS VERÁSTEGUI 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**

"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".