



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° 93-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 93-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : JORGE WILFREDO MENDOZA TALLEDO
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.
ACTO APELADO : Carta-R-WEB-032515-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de agosto de 2019

SUMILLA: *Corresponde declarar improcedente el recurso de apelación presentado, en la medida que los hechos expuestos por el usuario no encajan dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, derivándose los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario.*

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por JORGE WILFREDO MENDOZA TALLEDO (en adelante, el señor MENDOZA o la apelante), contra la decisión contenida en la Carta-R-WEB-032515-2019-SAC, por GYM FERROVIAS S.A. (en lo sucesivo, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 24 de abril de 2019, el señor MENDOZA presentó un reclamo ante GYM manifestando que la fila de acceso preferencial en horas punta resulta caótica en la estación Cabitos, pues se forman largas colas por las personas con niños en brazos y aquellas que sufren de alguna discapacidad. En ese sentido, solicitó implementar un acceso preferencial adicional al que utilizan las personas que se desplazan en silla de ruedas, a efecto de que por ese nuevo acceso puedan trasladarse las personas que requieran acceso preferencial y no utilicen silla de ruedas.
- 2.- Mediante Carta-R-WEB-032515-2019-SAC, notificada al señor MENDOZA 6 de mayo de 2019, GYM resolvió declarar infundado el reclamo interpuesto por el usuario, en atención a los siguientes fundamentos:
 - i.- Su atención se enfoca en brindar un servicio de calidad para satisfacción de sus clientes, brindándose atención preferencial a aquellos clientes con alguna discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o niños, según la Ley N° 28683. Asimismo, continúan



trabajando para que las estaciones y los trenes sean espacios de educación y cultura para los ciudadanos, motivo por el cual el ingreso preferencial es de uso exclusivo de estos usuarios.

- ii.- En caso la fila de usuarios para acceso preferencial cuente con un número considerable de personas, sus colaboradores proceden a solicitar la autorización del Puesto Central de Operaciones para habilitar el ingreso adicional por un torniquete contiguo, a fin de no perjudicar a los usuarios y que el acceso sea fluido.
 - iii.- Asimismo, los usuarios de condición preferencial no están considerados en el control de ingreso (semáforos), pudiendo ingresar a la estación a pesar de que el semáforo se encuentre con luz roja.
- 3.- Con fecha 20 de mayo de 2019, el señor MENDOZA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta-R-WEB-032515-2019-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- GYM no explica las razones técnicas, administrativas o comerciales que justifiquen la utilización de los torniquetes para el acceso preferencial diseñados para personas en sillas de ruedas por personas que si bien requieren acceso preferencial se desplazan sin éstas.
 - ii.- El objetivo de la fila preferencial es evitar la demora en las colas. En ese sentido, la utilización de los torniquetes diseñados para el ingreso con silla de ruedas por usuarios que si bien requieren atención preferencial se desplazan sin éstas atenta contra la finalidad de dicho objetivo.
 - iii.- Los colaboradores de GYM casi nunca habilitan un torniquete adicional para el acceso preferencial.
- 4.- El 7 de junio de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) la absolución del recurso de apelación reiterando los argumentos de la Carta-R-WEB-032515-2019-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- El Concedente entregó a GYM los bienes para operar y mantener la Línea 1 del Metro de Lima, estando a cargo del diseño y construcción del sistema. En tal sentido, la ampliación o modificación de los bienes de la Concesión, corresponde sean atendidos por el Concesionario, dado que su labor es únicamente operar y mantener el servicio.
 - ii.- Existen torniquetes que el Estado entregó al Concesionario para uso de los usuarios bajo la aplicación de la Ley de atención Preferencial, torniquetes denominados "Charon" y otros torniquetes para los demás usuarios del sistema.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:



- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor MENDOZA contra la decisión contenida en la Carta-R-WEB-032515-2019-SAC.
- ii.- Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor MENDOZA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES 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 GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (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-WEB-032515-2019-SAC fue notificada al señor MENDOZA el 6 de mayo de 2019.
 - ii.- El plazo máximo para que el señor MENDOZA interpusiera su recurso de apelación vencía el 27 de mayo de 2019.
 - iii.- El señor MENDOZA presentó su recurso de apelación el 20 de mayo de 2019; esto es, dentro del plazo exigido normativamente.
- 8.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (TUO de la LPAG), al tratarse

¹ 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 FERROVIASS.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 FERROVIASS.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".

² 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".

³ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General



de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas a lo largo del procedimiento.

- 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

De los procedimientos de reclamos ante OSITRAN

- 10.- Sobre este punto, cabe señalar que en el artículo 1 del Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN se señala lo siguiente:

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

- b) **RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN"**.

[el resaltado y subrayado es nuestro]

- 11.- Por su parte, el artículo 2 del mencionado reglamento prescribe lo siguiente:

"Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

- 1.- *El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:*
- a) **Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;**
 - b) **Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.**
 - c) *Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios;*
 - d) *El cumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en los literales anteriores y no expresamente asignadas a otros órganos o instancias del OSITRAN.*

Asimismo regula el procedimiento de arbitraje, en los casos que corresponda.

"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."



2.- Se excluyen del ámbito de este reglamento:

- a) Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI;
- b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial;
- c) Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los numerales señalados en el párrafo anterior”.

12.- En la sección del procedimiento de reclamos, específicamente en el artículo 33 del citado reglamento, se establece lo siguiente:

“Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) *La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) *El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- c) *La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- d) *Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) *Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) *Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) *Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa”.*



- 13.- Como se puede apreciar de las normas citadas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, cualquier reclamo surgido en aplicación del REMA, defectos en la información brindada a los usuarios y los relacionados con el acceso a las infraestructuras que limiten el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras; siempre que estos deriven de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.

Sobre la solicitud del señor MENDOZA

- 14.- El señor MENDOZA presentó un reclamo ante GYM solicitando implementar en la estación Cabitos un acceso preferencial adicional al que utilizan las personas que se desplazan en silla de ruedas, a efecto de que por ese nuevo acceso puedan trasladarse las personas que requieran acceso preferencial y no utilicen silla de ruedas.
- 15.- De lo expuesto por el señor MENDOZA, se advierte que ha cuestionado la forma como GYM ha implementado el acceso preferencial en a la estación Cabitos, proponiendo un mecanismo alternativo consistente en habilitar un acceso adicional al que utilizan las personas que se desplazan en silla de ruedas a fin de que puedan transitar por él las personas que si bien requieran acceso preferencial, no utilizan silla de ruedas.
- 16.- Sobre el particular, cabe recordar que conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, éste constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN, esto es, reclamos por facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, cualquier reclamo surgido en aplicación del REMA, defectos en la información brindada a los usuarios o los relacionados con el acceso a las infraestructuras que limiten el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras.
- 17.- Si bien se aprecia que el acceso a la infraestructura es un supuesto reclamable de acuerdo al inciso g) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, este tiene como finalidad cuestionar el hecho de que no se permita a un usuario en concreto el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a efecto de usar los servicios brindados por la Entidad Prestadora; supuesto distinto al planteado por el señor MENDOZA en el presente caso, referido a que se implemente un acceso preferencial adicional al que ya se utiliza y por el cual se trasladan las personas en silla de ruedas, a efecto de que por ese nuevo acceso puedan trasladarse las personas que si bien requieren utilizar un acceso preferencial, no utilizan silla de ruedas.



- 18.- De los hechos mencionados por el señor MENDOZA en su reclamo y apelación, no se desprende pues, que GYM haya limitado su acceso, ni el de ningún otro usuario en particular a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima impidiéndole utilizar los servicios brindados por la Entidad Prestadora.
- 19.- Asimismo, tampoco se ha verificado que los hechos expuestos por el usuario se encuentren contenidos dentro de los demás supuestos previstos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, vinculados a la calidad del servicio o a la ocurrencia de daños o pérdidas, entre otros, cuya satisfacción particular en concreto el usuario éste pretendiendo.
- 20.- En tal sentido, se advierte que lo señalado por el señor MENDOZA, referido a implementar un acceso preferencial adicional al que utilizan las personas que se desplazan en silla de ruedas, no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, por lo que el recurso de apelación que plantea el usuario con la finalidad de que este Tribunal emita un pronunciamiento deviene en improcedente.
- 21.- Sin perjuicio de lo señalado en la presente resolución, cabe recordar que de acuerdo con lo establecido por el artículo 117 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, a través del ejercicio del derecho de petición cualquier administrado puede formular pedidos a la autoridad competente⁴.
- 22.- En el caso concreto de las infraestructuras de transporte de uso público, de acuerdo con lo señalado en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte, los usuarios pueden presentar sus sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras⁵.
- 23.- En atención a lo señalado, la solicitud formulada por el señor MENDOZA en el presente procedimiento, referida a proponer la implementación de un acceso preferencial adicional al que utilizan las personas que se desplazan en silla de ruedas en las estaciones de la Línea 1, se configura como una sugerencia del usuario que de acuerdo con el referido Reglamento, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN.

⁴ TUO de la LPAG

Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 *Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.*

117.2 *El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.*

117.3 *Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.*

⁵ Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

Artículo 7.- Derecho de los Usuarios

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

(...)

c. A presentar sugerencias

Los usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.



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° 93-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación formulado por el señor JORGE WILFREDO MENDOZA TALLEDO contra la decisión contenida en la Carta-R-WEB-032515-2019-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A., correspondiendo derivar los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN.

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

TERCERO.- REMITIR copia del expediente N° 93-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN.

CUARTO.- NOTIFICAR a JORGE WILFREDO MENDOZA TALLEDO y GYM FERROVIAS S.A. la presente Resolución.

QUINTO.- 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

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-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. (...)"