



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° 125-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 125-2019-TSC-OSITRAN  
APELANTE : JERRI ERROL JIBAJA BOBADILLA  
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta R-CAT-033906-2019-SAC.

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de setiembre de 2019

**SUMILLA:** *Si el usuario formula desistimiento del recurso de apelación interpuesto, corresponderá aceptarlo y declarar concluido el procedimiento ante este Tribunal.*

*Sin perjuicio de ello, en caso de observarse posibles incumplimientos de las obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público por parte de la Entidad Prestadora, corresponderá remitir los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que de ser el caso, disponga la aplicación de las medidas que correspondan, de conformidad con el marco normativo vigente.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JERRI ERROL JIBAJA BOBADILLA (en adelante, el señor JIBAJA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033906-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES

1. Con fecha 7 de junio de 2019, el señor JIBAJA presentó un reclamo ante GYM imputándole responsabilidad por los daños sufridos, señalando lo siguiente:
  - i.- Encontrándose dentro de uno de los vagones del tren se presentaron inconvenientes debido a fallas en el sistema, motivando que todos los pasajeros descendieron a las vías y que en el recorrido otro usuario le pisara un pie.
  - ii.- Al ingresar a la estación adolorido se acercó al tópicó en donde estuvo esperando alrededor de treinta (30) minutos, y al atenderlo le brindaron una pastilla, untándole una crema y vendándole la zona afectada, luego de lo cual firmó un documento.



- iii.- Finalmente, se retiró de la estación por sus propios medios, consecuencia de lo cual al día siguiente no podía levantarse de la cama por el dolor en el pie.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-033906-2019-SAC, notificada el 8 de julio de 2019, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor JIBAJA manifestando lo siguiente:
- i.- El día 5 de junio de 2019 se registró una falla en el sistema de uno de sus trenes, situación anómala y ajena a su voluntad, por lo que una vez que tomaron conocimiento de ello procedieron a transmitir a los pasajeros el siguiente mensaje: *"estimados pasajeros, se ha presentado una falla en el servicio, lo cual está ocasionando demoras"*.
- ii.- Pese a las indicaciones dadas por la contingencia ocurrida, en lugar de permanecer dentro del tren, algunos usuarios activaron la apertura de puertas y descendieron a las vías férreas; por lo cual se procedió a desenergizar el sistema para proceder a evacuarlos.
- iii.- De las investigaciones realizadas, se ha verificado que a pesar de las indicaciones brindadas por el conductor del tren, de permanecer dentro, el señor JIBAJA y otros pasajeros descendieron del vagón, ocurriendo que al momento de apoyar a otro pasajero a realizar la misma acción, una pasajera de manera fortuita pisó el pie derecho del usuario causándole daños.
- iv.- Existió demora en la atención del tópico debido a la contingencia presentada, ocurriendo que posteriormente una enfermera atendió al usuario, le suministró medicamentos y luego de culminar la atención, le solicitó firmar una declaración jurada por la atención brindada, la cual el usuario se negó a firmar.
- v.- Asimismo, el señor JIBAJA recibió atención médica por parte de la Línea 1 en la Clínica Mesón De Sante del Sur.
3. El 8 de julio de 2019, el señor JIBAJA interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033906-2019-SAC, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento; y agregando lo siguiente:
- i.- En ningún momento GYM indicó cual sería el protocolo de evacuación, ocurriendo que solo indicaron que se presentó una falla y estaban trabajando para solucionarla, sin señalar cual debía ser el proceder de los pasajeros.
- ii.- Es falso que el conductor del tren les haya solicitado a los pasajeros permanecer dentro del tren.

- iii.- Luego de una (1) hora de espera, los bomberos y el personal de la estación les indicaron que evacuaran el vagón de forma ordenada, por lo que no descendió del tren por iniciativa propia como sostuvo GYM.
  - iv.- Tuvo el accidente como consecuencia de que una pasajera al momento de bajar del tren cayó sobre su pie izquierdo y, no el derecho como indicó GYM.
  - v.- Luego de expresar su enojó por no recibir ningún tipo de atención médica, personal de GYM hizo que esperara dentro del tópico para ser atendido por una enfermera.
  - vi.- Mediante su reclamo pretende hacer notar a GYM las fallas cometidas por su personal, a efectos de que no vuelvan a incurrir en ellas.
4. Con fecha 26 de julio de 2019, el señor JIBAJA presentó un escrito desistiéndose del recurso de apelación presentado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033906-2019-SAC expedida por GYM<sup>1</sup>.
  5. El 31 de julio de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo con el recurso de apelación presentado por el señor JIBAJA y su absolución al mismo, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento y; agregando que de conformidad con el inciso 6 del artículo 200 del TUO de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, corresponde que la autoridad acepte el desistimiento al recurso de apelación presentado por el usuario, concluyendo el procedimiento.
  6. Mediante Oficio N° 268-2019-TSC-OSITRAN<sup>2</sup>, la Secretaría Técnica del TSC conjuntamente con el traslado de la apelación y el expediente de primera instancia, trasladó el 5 de agosto de 2019 al señor JIBAJA el escrito de desistimiento formulado.

## II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR VILLÓN

7. En el presente caso, se advierte que el señor JIBAJA interpuso reclamo contra GYM a efecto de que se hiciera responsable por los daños sufridos al descender del tren en las vías férreas luego de que se presentaron fallas en el sistema del tren eléctrico, así como por una deficiente atención en el tópico de la estación.
8. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-033906-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor JIBAJA, luego de lo cual el usuario interpuso apelación contra la referida decisión.

---

<sup>1</sup> Folio 12

<sup>2</sup> Folio 17

9. Con fecha 26 de julio de 2019, el señor JIBAJA presentó un escrito desistiéndose del recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033906-2019-SAC expedida por GYM.
10. De acuerdo con el numeral 197.1 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, TUO de la LPAG<sup>3</sup>), la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.
11. Esta figura se encuentra regulada en los artículos 200 y 201 del TUO de la LPAG<sup>4</sup>, según los cuales el administrado se puede desistir de la pretensión, del procedimiento y del recurso administrativo.
12. Teniendo en cuenta el marco legal precedentemente citado y los actuados del expediente administrativo, corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación presentado por el señor JIBAJA en el extremo referido a los daños cuya responsabilidad alegó correspondían a GYM.
13. Ahora bien, cabe resaltar que a través de su reclamo, el señor JIBAJA comunicó a este Tribunal la ocurrencia de fallas en el sistema del tren eléctrico el día de los hechos, así como una deficiente atención en el tópicos de la estación.
14. En atención a lo indicado, debe tenerse en cuenta que los hechos expuestos por el señor JIBAJA no solo se encuentran referidos a una afectación personal, sino que también estarían haciendo referencia a una deficiencia en el servicio que GYM presta a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima; lo que implica que la Entidad Prestadora podría estar

---

<sup>3</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 197.- Fin del procedimiento**

197.1. Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 199.4 del Artículo 199, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable."

<sup>4</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 200.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.**

200.1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

200.2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

200.3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

200.4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

200.5. El desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.

200.6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

200.7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento."

**Artículo 201.- Desistimiento de actos y recursos administrativos**

201.1. El desistimiento de algún acto realizado en el procedimiento puede realizarse antes de que haya producido efectos.

201.2. Puede desistirse de un recurso administrativo antes de que se notifique la resolución final en la instancia, determinando que la resolución impugnada quede firme, salvo que otros administrados se hayan adherido al recurso, en cuyo caso sólo tendrá efecto para quien lo formuló.

incumpliendo con sus obligaciones relativas al adecuado funcionamiento del servicio de transporte masivo, así como una óptima atención en los tópicos de las estaciones.

15. Sobre este punto, cabe señalar que la función supervisora del OSITRAN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, configurando la función fiscalizadora, la facultad de realizar todas las investigaciones necesarias imponiendo las sanciones correspondientes en caso se verifique el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales, esto último en el ejercicio de la función sancionadora.
16. En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRAN, cabe recordar el artículo 33 del Reglamento General del OSITRAN que señala lo siguiente:

***"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones Fiscalizadora y Sancionadora***

*Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización".*

17. Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRAN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de orden superior o por denuncia de un tercero.
18. Teniendo en cuenta lo señalado, cualquier tercero o usuario que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello al OSITRAN, con la finalidad de que este adopte las acciones correspondientes a fin de determinar si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa.
19. Cabe recordar que el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN prescribe lo siguiente:

***"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización***

*La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.*

***Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización***

(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda".
20. Como se puede apreciar, la actividad de supervisar si el servicio que brinda la Entidad Prestadora a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, se viene ofreciendo acorde con las obligaciones contractuales o legales recae en la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN.
21. En el presente caso, el señor JIBAJA ha hecho referencia a presuntos defectos en el servicio de transporte, así como en la atención brindada en los tópicos de las estaciones; lo que puede afectar intereses de terceros; esto es, de los usuarios en general, en la medida que al utilizar el servicio de transporte público que ofrece GYM pueden verse perjudicados por el incumplimiento de obligaciones contractuales y legales vigentes relativas a la calidad de los servicios brindados por la Entidad Prestadora.
22. Por lo tanto, corresponde que este Colegiado remita los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a efectos de que en atención a los hechos señalados, actúe conforme a sus atribuciones<sup>5</sup>.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>6</sup>;

<sup>5</sup> **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo Nº 2.- Definiciones  
(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo Nº 08.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:  
(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

<sup>6</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 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



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° 125-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR** el desistimiento formulado por el señor JERRI ERROL JIBAJA BOBADILLA del recurso de apelación interpuesto en el extremo referido a los daños cuya responsabilidad alegó a GYM FERROVÍAS S.A.

**SEGUNDO.- DECLARAR** concluido el presente procedimiento administrativo ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.

**TERCERO.- REMITIR** copias del Expediente N° 125-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN para que actúe de acuerdo a sus atribuciones, atendiendo a lo señalado en los considerandos 13 a 22 de la presente resolución.

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente resolución al señor JERRI ERROL JIBAJA BOBADILLA y a GYM FERROVÍAS S.A.

**QUINTO.- 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, 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

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. (...)"