

**EXPEDIENTE** : 127-2019-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : MARÍA CHARA SANTA CRUZ  
**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000801-2019-SAC

## RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de marzo de 2020

**SUMILLA:** *No habiendo cumplido la Entidad Prestadora con prestar el servicio de recarga de tarjeta a la usuaria debido a la inoperatividad de sus máquinas de autoservicio y ventanillas en las boleterías de la Estación La Cultura de la Línea 1, ni entregado de manera inmediata el respectivo Libro de Reclamaciones; se verifica que no cumplió con brindar un servicio de calidad conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por MARÍA CHARA SANTA CRUZ (en adelante, la señora CHARA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000801-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 12 de junio de 2019, la señora CHARA presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando lo siguiente:
  - i. Intentó recargar su tarjeta en una de las máquinas autoservicio de la estación La Cultura; sin embargo, el referido aparato se encontraba inoperativo.
  - ii. Al consultar con el personal de GYM, éste le indicó que se acercara a la boletería de la mencionada estación, pero al encontrarse cerrada, se le sugirió dirigirse hacia otro lugar de ingreso de la estación La Cultura a fin de realizar su recarga.
  - iii. Sin embargo, pese a seguir dicha indicación, no pudo realizar dicha operación motivo por el cual solicitó a la Entidad Prestadora le proporcionara su Libro de Reclamaciones, el cual le fue entregado recién diez minutos después de haberlo requerido.

- iv. Solicitó que las máquinas autoservicio sean puestas en funcionamiento y se reestablezca la atención por ventanilla; caso contrario, se aplique un plan de contingencia para poder efectuar la recarga de tarjetas. Asimismo, requirió se capacite al personal de GYM a efecto de que brinde un buen trato a los usuarios.
2. Mediante Carta LR-CUL-003-000801-2019-SAC, notificada el 27 de junio de 2019, GYM dio respuesta a los reclamos presentado por la señora CHARA declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
  - i.- De la revisión de los videos registrados por las cámaras de seguridad de la estación La Cultura se verificó que a las 21:35 horas la usuaria ingresó por el nuevo acceso de la referida estación con la finalidad de realizar la recarga de su tarjeta en las máquinas de autoservicio; sin embargo, éstas se encontraban inoperativas y la ventanilla de la boletería inhabilitada debido a inconvenientes con el sistema.
  - ii.- En atención a ello, el personal de seguridad presente le indicó que podía acercarse a otro acceso de la estación para realizar su recarga.
  - iii.- A las 21:41 horas, la señora CHARA se acercó al referido acceso siendo informada también de inconvenientes con el sistema, por lo que no encontrándose conforme con ello solicitó el Libro de Reclamaciones de GYM el cual le fue entregado a las 21:46 horas.
  - iv.- Los inconvenientes mencionados se suscitaron a causa de una avería en el sistema de recargas de la boletería y la máquina autoservicio, hechos que resultan ajenos a la voluntad de GYM y ya fueron solucionados. Asimismo, no se aprecia que el personal que atendió a la usuaria haya mostrado alguna actitud inapropiada.
3. El 13 de julio de 2019, la señora CHARA presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000801-2019-SAC, señalando lo siguiente:
  - i.- Si GYM visualizó los videos captados por las cámaras pudo apreciar el maltrato recibido de parte de sus colaboradores, quienes le indicaron tocar los vidrios de la ventanilla de la boletería hasta que alguien atendiera su llamado.
  - ii.- Asimismo, el personal de la Entidad Prestadora le indicó que podría ingresar de manera gratuita al servicio tratando de manipularla para no ingresar su reclamo en el Libro de Reclamaciones, lo cual implicó un maltrato hacia su persona.
4. El 5 de agosto de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Carta LR-CUL-003-000801-2019-SAC y agregando lo siguiente:
  - i.- Con relación a la alegación de la usuaria referida a que le fue efectuada la entrega del Libro de Reclamaciones diez minutos después de haberlo solicitado, es importante señalar que la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor y el

Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor establecen la obligación de los proveedores de servicios de poner en disposición de los consumidores el Libro de Reclamaciones de manera inmediata y cuando lo soliciten, sin regular de manera expresa el tiempo para tales efectos.

- ii.- Del mismo modo, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público de OSITRAN, se limita a regular la obligación de puesta a disposición de los usuarios del Libro de Reclamaciones cuando lo soliciten.
  - iii.- Conforme se evidencia de los videos captados por las cámaras de seguridad, el libro fue entregado en un tiempo razonable, verificándose que se puso a su disposición de manera inmediata.
  - iv.- De otro lado, respecto a la afirmación referida a que personal de GYM habría intentado disuadirla de interponer su reclamo, de la revisión de los aludidos videos no se advierte ninguna actitud inapropiada por parte del mencionado personal.
  - v.- Finalmente, correspondía a la señora CHARA acreditar el presunto maltrato propinado a su persona por parte de colaboradores del Concesionario, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
5. El 12 de diciembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contar con la asistencia 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 LR-CUL-003-000801-2019-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora CHARA.

## **III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

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

7. La materia del presente procedimiento se refiere al reclamo formulado por la señora CHARA relacionado a que GYM no habría prestado el servicio de venta de pasajes y recargas debido a la presunta inoperatividad de las máquinas de autoservicio y ventanillas de la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima así como que su personal no le habría brindado un trato adecuado, además de la demora en la entrega del Libro de Reclamaciones de manera inmediata, situación que configura el supuesto de reclamo por calidad en el servicio recogido 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 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-CUL-003-000801-2019-SAC fue notificada la señora CHARA el 27 de junio de 2019.

---

<sup>1</sup> **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. (...)"

<sup>2</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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 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".

<sup>5</sup> **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".

- ii.- El plazo máximo que la señora CHARA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de julio de 2019.
  - iii.- La señora CHARA apeló con fecha 13 de julio de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
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 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>.

---

<sup>6</sup> 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".*

<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".*

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 social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente la señora CHARA 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.2.3 Sobre la recarga de tarjeta y atención brindada a la usuaria en la estación La Cultura**

16. En el presente caso, la señora CHARA manifestó que al acercarse a la estación La Cultura con la finalidad de efectuar la recarga de su tarjeta, tanto las máquinas de autoservicio como la ventanilla de la boletería se encontraban fuera de servicio, no habiéndole brindado el personal de GYM un trato adecuado pues se indicó que se dirigiera a los diversos ingresos de la estación y ventanillas sin ser atendida, informándosele finalmente que debido a una falla en el sistema de recargas no podría realizar la transacción deseada.
17. La Entidad Prestadora señaló que el inconveniente mencionado por la usuaria se suscitó a causa de una avería en el sistema de recargas de la boletería y máquinas autoservicio, hecho ajeno a la voluntad de GYM. Agregó que de la verificación de sus videos no se identificó una actitud inapropiada por parte de sus colaboradores, correspondiendo que la reclamante acredite el maltrato sufrido.
18. Al respecto, cabe señalar que el Estado Peruano suscribió con GYM el respectivo Contrato de Concesión mediante el cual se estableció que corresponde a dicho concesionario, de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar el servicio de transporte ferroviario de manera segura, puntual y confiable a través del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao, conforme se aprecia a continuación:

#### **"CONTRATO DE CONCESIÓN**

##### **OBJETO**

2.7 (...) corresponde al CONCESIONARIO de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar los servicios y mantener la infraestructura del sistema, (...) así como también brindar el servicio de transporte ferroviario (que comprende todo lo necesario para el movimiento de

---

<sup>9</sup> **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".

pasajeros y las operaciones relacionadas al Material Rodante), de acuerdo con las disposiciones del presente Contrato.

### **CARACTERES**

2.12 La obligación principal del CONCESIONARIO es la prestación del Servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros, Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao”.

19. A través del referido Contrato de Concesión, se ha conferido a GYM diferentes derechos referidos a la explotación de la mencionada infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, así como 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, tal como se aprecia a continuación:

#### **"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 (...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables (...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, como parte del aprovechamiento económico del concesionario a través del cobro de las tarifas, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

“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]

21. Consecuentemente, el Contrato de Concesión establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos por lo que su puesta en venta y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.
22. De la revisión del expediente se constata que la señora CHARA se dirigió a la Estación La Cultura con la finalidad de realizar una recarga de su tarjeta, sin embargo, tanto las máquinas de autoservicio como la ventanilla de la boletería se encontraban fuera de servicio, por lo que el personal de GYM le indico dirigirse a otro ingreso de la estación para realizar la recarga de su tarjeta.
23. Sobre el particular, GYM ha argumentado que el fallo de su sistema atención de máquinas de autoservicio y ventanilla se produjo por un hecho ajeno a su voluntad, sin embargo, tal falla de su propio sistema, tanto en las referidas máquinas de autoservicio como en la ventanilla, no lo excluye de su responsabilidad de brindar a los usuarios el servicio de venta de boletos y recarga conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión; por lo que encontrándose inoperativas las máquinas debió de habilitar la ventanilla de boletería a fin de que los usuarios pudieran realizar la compra de los boletos o recarga de tarjeta; lo que no ocurrió en el presente caso.
24. Al respecto, cabe recordar que el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), así como el literal a) del artículo 11 del mismo texto normativo, establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, constituyendo ello una obligación de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

**REGLAMENTO DE USUARIOS**

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

*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 (...)"*

25. En tal sentido, corresponde al Concesionario mejorar su servicio de venta de boletos y recarga de saldo de tarjetas a efectos de que los usuarios puedan hacer uso efectivo del servicio de transporte y no se vean impedidos de acceder a él, al no contar con mecanismos de transporte alternativos a la Línea 1, y constituir éste un servicio público que la Entidad Prestadora se ha obligado a prestar.
26. Se verifica también que al encontrarse las máquinas de autoservicio, así como la ventanilla de la boletería fuera de servicio, la señora CHARA solicitó apoyo al personal de GYM para que le indicaran donde podría realizar la recarga de su tarjeta, sin embargo estos le solicitaron trasladarse a otro ingreso de la estación para realizar su recarga sin que el problema hubiera sido resuelto, esto es, que la usuaria pudiera realizar la recarga de su tarjeta.
27. Cabe recordar a su vez que uno de los derechos del usuario, reconocido en el Reglamento de Usuarios de OSITRAN es el derecho a ser tratado por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia, así como que se le garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, conforme ha sido recogido en el literal e) de su artículo 7; lo que en el presente caso no ha ocurrido al no haberse verificado que el personal de GYM haya actuado de manera diligente ni garantizado condiciones de atención adecuadas pues la usuaria no pudo realizar la recarga de tarjeta deseada, por lo que se constata que en el presente caso no se brindó un trato apropiado al usuario.
28. En ese sentido, GYM no cumplió con brindar un servicio de calidad y adecuado a la usuaria conforme lo establece el Contrato de Concesión y Reglamento de Usuarios.

### **III.2.4 Sobre la entrega del Libro de Reclamaciones**

29. La usuaria señaló que al solicitar el Libro de Reclamaciones, el personal de GYM intentó persuadirla para no interponerlo, no siéndole proporcionado de manera inmediata, pues le fue entregado diez minutos después.
30. Por su parte, GYM manifestó que conforme se evidenciaba de los videos captados por sus cámaras de seguridad, el libro le fue entregado en un tiempo razonable, verificándose que lo puso a su disposición de manera inmediata.
31. Con relación a la demora de diez minutos en la entrega del Libro de Reclamaciones alegada por la usuaria, obra en el expediente un video en el cual se verifica que la señora CHARA solicitó el mencionado libro al personal de GYM a las 21.40 horas, siendo éste entregado a las 21:46 horas, es decir, seis minutos después<sup>10</sup>; medio probatorio que no ha sido desvirtuado por la usuaria.

---

<sup>10</sup> Folio N° 15

32. Al respecto, el artículo 4 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa al Consumidor señala que el Libro de Reclamaciones "deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite".
33. Asimismo, el Reglamento de Usuarios ha establecido que "toda Entidad Prestadora deberá contar con un Libro de Reclamaciones físico y/o virtual que deberá ser puesto a disposición de los Usuarios cuando lo soliciten".
34. En atención a lo señalado, teniendo en consideración que el Reglamento del Libro de Reclamaciones y el Reglamento de Usuarios establecen que el Libro de Reclamaciones debe ser puesto por GYM a disposición de los usuarios inmediatamente; este Tribunal considera que la entrega del referido Libro a la señora Chara 6 minutos después de solicitado no ocurrió de manera inmediata.
35. En ese sentido, no se ha verificado que en el presente caso GYM haya cumplido con las referidas disposiciones legales.
36. Asimismo, en relación a la alegación referida a que personal de GYM habría intentado persuadir a la usuaria de no interponer su reclamo, de la revisión del expediente no se verifica que la señora CHARA haya presentado medio probatorio alguno que acredite tal alegación.
37. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>11</sup> establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones; lo que no ocurrió en el presente caso.
38. Ahora bien, atendiendo a lo antes señalado y a la necesidad de evitar que hechos como el ocurrido en el presente caso se repitan en el futuro, esto es, que los usuarios no puedan realizar la recarga de sus tarjetas y consecuentemente, hacer uso del servicio de transporte, este Tribunal considera que corresponde ORDENAR a GYM que en un plazo máximo de noventa (90) días calendario contados a partir de notificada la presente resolución; elabore un protocolo de atención en el cual se indiquen las acciones a seguir en caso sus máquinas autoservicio y ventanillas en las boleterías se encuentren inoperativas y no pueda realizarse la recarga de tarjetas, con la finalidad de que mientras duren los inconvenientes, los usuarios puedan acceder de manera efectiva e inmediata al servicio de transporte de la Línea 1 sin el cobro de la tarifa correspondiente.
39. El referido protocolo debe ser presentado a la Secretaría Técnica de este Tribunal dentro del plazo antes indicado.

---

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

"Artículo 173.- Carga de la prueba  
(...)

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".

nn

40. Por lo expuesto, corresponde revocar la decisión apelada que declaró infundado el reclamo al haberse verificado que GYM no prestó el servicio de recarga de tarjetas debido a la inoperatividad de sus máquinas de autoservicio y ventanillas no habiendo brindado su personal un trato adecuado a la señora Chara, ni entregado de manera inmediata el Libro de Reclamaciones a la usuaria incumpliendo la normatividad correspondiente.
41. Finalmente, habiéndose verificado que GYM no cumplió en el presente caso con garantizar el servicio de recarga de tarjeta conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión; lo que constituiría una infracción relativa a las obligaciones de la Entidad Prestadora frente a los usuarios acorde con lo dispuesto en el numeral 54.2 del artículo 54 del capítulo VII del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN<sup>12</sup>, y en atención a lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión<sup>13</sup>; corresponde que se informe de dichos hechos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que actúe en el ejercicio de sus atribuciones.

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>14</sup>;

**SE RESUELVE:**

---

<sup>12</sup> **Reglamento de Incentivos, Infracciones y sanciones del OSITRAN**

**INFRACCIONES RELATIVAS A LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS**

Artículo 54.- Incumplimiento de las obligaciones de accesibilidad, prestación del servicio y no discriminación La Entidad Prestadora incurrirá en infracción grave cuando:

(...)

54.2 No brinde un servicio a los Usuarios de acuerdo a las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los Contratos de Concesión, lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Usuarios aprobado por el OSITRAN.

(...)

<sup>13</sup> **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

**"Artículo 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 8.- 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. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:*

(...)

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

(...)

<sup>14</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS 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".*

**PRIMERO. – REVOCAR** la decisión apelada y consecuentemente, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora MARÍA CHARA SANTA CRUZ, al haberse verificado que GYM FERROVÍAS S.A. no cumplió con prestar el servicio de recarga de tarjeta a la usuaria ni entregado de manera inmediata el respectivo Libro de Reclamaciones, no habiéndole brindado un servicio de calidad conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y Reglamento de Usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

**SEGUNDO.- ORDENAR** que en un plazo máximo de noventa (90) días calendario contados a partir de notificada la presente resolución, GYM FERROVÍAS S.A. elabore un protocolo de atención en el cual se indiquen las acciones a seguir en caso sus máquinas autoservicio y ventanillas en las boleterías se encuentren inoperativas y no pueda realizarse la recarga de tarjetas, con la finalidad de que mientras duren los inconvenientes, los usuarios puedan acceder de manera efectiva e inmediata al servicio de transporte de la Línea 1 sin el cobro de la tarifa correspondiente.

**TERCERO.- REMITIR** copia del expediente N° 127-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, con la finalidad de que actúe conforme a sus atribuciones en atención a lo establecido en el numeral 41 de la presente resolución.

**CUARTO.- REMITIR** copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

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

**SEXTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora MARÍA CHARA SANTA CRUZ y a GYM FERROVÍAS S.A.

**SÉPTIMO.- 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**