

EXPEDIENTE : 135-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : OSCAR POLL MANCILLA HIDALGO
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC del 25 de julio de 2019

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de febrero de 2020

SUMILLA: *Corresponde revocar la resolución apelada, en la medida que personal de la Entidad Prestadora rechazó injustificadamente el billete entregado por el usuario para realizar la recarga de su tarjeta.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor OSCAR POLL MANCILLA HIDALGO (en adelante, el señor MANCILLA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 13 de julio de 2019, el señor MANCILLA presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando que a fin de realizar una recarga de saldo en la boletería de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 entregó al personal de la Entidad Prestadora un billete de S/. 100,00 (con código de serie A0850743C), el cual no fue aceptado por éste alegando que el billete era falso; motivo por el cual solicitó que se reconociera la autenticidad del billete y no se perjudicara a otros usuarios.
2. Mediante Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC notificada el 25 de julio de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor MANCILLA declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:
 - i. El trabajador de la boletería que recibió el billete de S/. 100,00 del usuario efectuó la verificación del mismo formulando una observación, por lo que solicitó el cambio del billete al señor MANCILLA hasta en dos oportunidades, negándose éste a dicho cambio manifestando que había retirado el billete en cuestión del banco.

- ii. Luego de ello, el usuario se retiró de la ventanilla y solicitó el Libro de Reclamaciones.
 - iii. El proceder del trabajador de la boletería fue correcto al haber actuado de acuerdo con los procedimientos establecidos.
 - iv. El Banco Central de Reserva del Perú (en adelante, BCRP) es la entidad facultada a determinar la autenticidad de los billetes.
3. El 30 de julio de 2019, el señor MANCILLA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC señalando lo siguiente:
- i. En el procedimiento de verificación de billetes no se toma en consideración la opinión de una segunda o tercera persona a fin de determinar la veracidad del billete entregado por los usuarios, careciendo GYM de personal competente y de un sistema eficiente para la revisión de billetes.
 - ii. El billete en cuestión fue verificado por el personal del Banco Continental, quienes confirmaron su autenticidad, luego de lo cual fue depositado en la ventanilla de dicha entidad financiera.
4. El 19 de agosto de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC y agregando lo siguiente:
- i. Al observar ciertos detalles físicos en el billete en cuestión, el agente de estación a cargo de la boletería requirió su cambio como medida preventiva.
 - ii. El usuario no señaló cuál fue el perjuicio o daño que le habría sido causado por la Entidad Prestadora.
5. El 16 de enero de 2020 se realizó la audiencia de vista de la causa contando únicamente con la asistencia del señor MANCILLA.

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 emitida por GYM.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor MANCILLA.

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 la presente negativa injustificada en que habría incurrido el personal encargado de la boletería de GYM de no recibir un billete de S/. 100,00 entregado por el señor MANCILLA para realizar una recarga de tarjeta, 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 GYM¹ y en el literal c) del 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 la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

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. (...)"

² **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. (...)"

³ **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".

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 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".

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC, fue notificada al señor MANCILLA el 25 de julio de 2019.
 - ii. El plazo máximo que el señor MANCILLA tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 19 de agosto de 2019.
 - iii. El señor MANCILLA apeló con fecha 30 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 General⁶ (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. GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala 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, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

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 (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

⁶ 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".

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]

13. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- De los 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

III.2.2 Sobre la atención brindada al usuario en la boletería de la estación Villa El Salvador

14. En el presente caso, el señor MANCILLA señaló que a fin de efectuar una recarga de tarjeta en la boletería de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 entregó al personal de GYM un billete de S/. 100,00 (con código de serie A0850743C), el cual no fue aceptado alegándose que era falso. El usuario agregó que el mismo billete fue posteriormente aceptado en un banco en calidad de depósito, no habiéndose cuestionado su autenticidad.
15. GYM manifestó que el trabajador de la boletería que recibió el billete de S/. 100,00 del usuario efectuó la verificación del mismo formulando una observación, por lo que de acuerdo con el procedimiento establecido para tales casos por la Entidad Prestadora, solicitó el cambio del billete al señor MANCILLA hasta en dos oportunidades, a lo cual el usuario no accedió.

16. Ahora bien, en lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios señala lo siguiente:

"Artículo 37.- Pago de la Tarifa por 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 (...)"

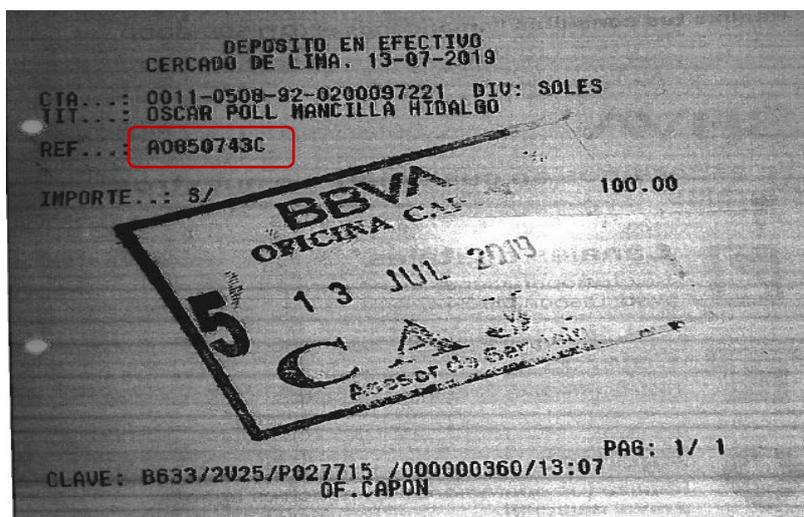
17. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece sobre el particular lo siguiente:

"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]

18. Como se aprecia del expediente, el señor MANCILLA señaló en su reclamo que el billete de S/. 100.00 soles rechazado por personal de GYM correspondía al código N° A0850743C.
19. En su escrito de apelación el señor MANCILLA manifestó haber depositado el billete con el referido código N° A0850743C en una agencia del banco Continental BBVA, a efecto de lo cual adjuntó como medios probatorios una foto del billete en cuestión donde indicaba el señalado código así como el voucher de depósito en donde también figuraba el código N° A0850743C.





20. Cabe señalar que GYM no ha cuestionado ni desvirtuado lo alegado por el usuario ni los medios probatorios que éste ha presentado.
21. Al respecto, cabe resaltar que según el Circular N° 016-2018-BCRP⁷ el Banco Central de Reserva del Perú (en adelante, BCRP), dispuso que las entidades financieras deberán realizar un proceso de revisión de validez de billetes que reciban en sus operaciones diarias, estando obligadas a retener cualquier billete que no contenga las tres medidas de seguridad para la detección de dinero falsificado: hilo de seguridad, marca de agua y tinta que cambia de color.
22. En atención a lo expuesto, dado que la referida entidad financiera recibió el billete materia de reclamo en calidad de depósito, y que previamente su personal debió de realizar el correspondiente proceso de detección de billete falsificado y lo recibió sin cuestionar su validez, se presume que el billete de S/. 100.00 soles del usuario era un billete verdadero.
23. En ese sentido, habiendo GYM rechazado el billete de S/. 100.00 soles que el señor MANCILLA le entregó para recargar su tarjeta, cuando dicho billete ha sido aceptado como depósito por una entidad financiera; esto es, sin que su validez haya sido desvirtuada, no se verifica que el personal de la Entidad Prestadora haya acreditado la falsedad del billete en cuestión y por ende había realizado un procedimiento adecuado de revisión del billete entregado por el usuario.
24. En consecuencia, se constata que el servicio de recarga de tarjeta brindado por personal de GYM al usuario tuvo deficiencias en la medida que al no haberse aceptado injustificadamente el billete entregado para tal efecto, no se realizó la referida recarga como era deseo del usuario.

⁷ Modificación del reglamento de canje de billetes y monedas emitido por el BCRP.

25. Finalmente, corresponde **EXHORTAR** a GYM a adoptar medidas que mejoren su procedimiento de verificación de billetes en sus ventanillas a fin de que éste resulte eficaz y hechos como los reseñados en el presente procedimiento no vuelvan a ocurrir; en la medida que corresponde al Concesionario mejorar su servicio de 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.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000630-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del 13 de julio de 2019 presentado por el señor OSCAR POLL MANCILLA HIDALGO en la medida que personal de la Entidad Prestadora rechazó injustificadamente el billete que éste entregó para realizar la recarga de su tarjeta.

SEGUNDO.- EXHORTAR a la Entidad Prestadora a implementar un mecanismo eficaz de verificación de billetes en sus ventanillas para las operaciones de recarga de saldo de tarjetas.

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor OSCAR POLL MANCILLA HIDALGO y a GYM FERROVÍAS S.A.

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.

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. 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".

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT 2020022041