Firmado por: GRANDA BECERRA Ana Maria FIR 09298553 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 17/08/2020 21:31:38 -0500

EXPEDIENTE	:	169-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	PERCY VELÁSQUEZ ZAPANA
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta R-WEB-035931-2019

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 14 de agosto de 2020

SUMILLA: Corresponde revocar la decisión de primera instancia y amparar el reclamo formulado al haberse al comprobarse que la opción de la aceptación (o no) de política de protección de datos personales en el formato de registro de reclamos ha sido colocada de modo que puede generar confusión al usuario al momento del registro de su reclamo; así como en relación a la injustificada deducción del monto de S/ 0.06 de la tarjeta del usuario el cual corresponde sea reembolsado al saldo de su tarjeta.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor PERCY VELÁSQUEZ ZAPANA (en adelante, el señor VELÁSQUEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-035931-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 14 de agosto de 2019, el señor VELÁSQUEZ presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:

   i. Habiendo revisado el saldo contenido en su tarjeta, observó que éste era de S/ 20.94, monto que no resultaba verosímil teniendo en cuenta que las recargas que suele realizar no incluyen céntimos y que el pasaje adulto es de S/ 1.50, correspondiendo le sea rembolsado dicho saldo.

   ii. GYM condicionó el registro de su reclamo a la aceptación de su Política de Protección de Datos Personales. Asimismo, GYM ha establecido que para realizar la modificación o retiro de dichos datos personales, el usuario debe apersonarse a la

estación Cabitos, pese a que la aceptación previa de la referida política de datos puede realizarse a través de la página web de la Entidad Prestadora; por lo que debe simplificarse el trámite de modificación o retiro de datos permitiendo que se realice también vía web o por teléfono.

2. Mediante Carta R-WEB-035931-2019-SAC notificada el 26 de agosto de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor VELÁSQUEZ declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:

   i. En el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta del señor VELÁSQUEZ, se verifica que el 26 de febrero de 2019, el torniquete por el cual el usuario ingresó a una de las estaciones del Sistema de la Línea 1, debitó de su tarjeta únicamente S/ 0.28 por concepto de pasaje, pese a que correspondía debitar la suma de S/ 1.50, al ser éste el costo del pasaje adulto no generándose ninguna afectación al usuario.

   ii. A través de su página web, GYM brinda a los usuarios la opción de aceptar su política de protección de datos personales con la finalidad de garantizar la privacidad de los servicios que brinda. En ese sentido, los usuarios deciden libre y voluntariamente si desean compartir sus datos personales.

   iii. El registro de los reclamos formulados por los usuarios a través de la página web de GYM se realiza independientemente de que estos acepten o no la referida política de protección de datos.

3. El 20 de septiembre de 2019, el señor VELÁSQUEZ interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-035931-2019-SAC, manifestando que se encontraba disconforme con la respuesta brindada por GYM.

4. El 11 de octubre 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 R-WEB-035931-2019-SAC.

5. El 30 de junio de 2020, se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contar con la asistencia de las partes, quedando la causa al voto.

6. El 3 de julio de 2020, GYM presentó sus alegatos finales reiterando lo señalado precedentemente.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

   i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-035931-2019-SAC expedida por GYM.

   ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor VELÁSQUEZ.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento versa sobre la indebida deducción de S/ 0.06 del saldo de la tarjeta del señor VELÁSQUEZ, así como la presunta vinculación indebida del registro de su reclamo ante la Entidad Prestadora con la aceptación de su Política de Protección de Datos Personales, situaciones previstas como supuestos de reclamo referidos a la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[1] y el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

[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 FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

[2] **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 33.-
(...) Los reclamos que versen sobre:
c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)".

[3] **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**
"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias
El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.
Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[4] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[5] (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.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:

    i. La Carta R-WEB-035931-2019-SAC, fue notificada al señor VELÁSQUEZ el 19 de septiembre de 2019.

    ii. El plazo máximo que el señor VELÁSQUEZ tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 10 de octubre de 2019.

    iii. El señor VELÁSQUEZ apeló con fecha 20 de septiembre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. De otro lado, el recurso de apelación 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[6] (en adelante, TUO de la LPAG).

---

[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 recurrid, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

[5] **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"***Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación***
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

[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".

12. 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.

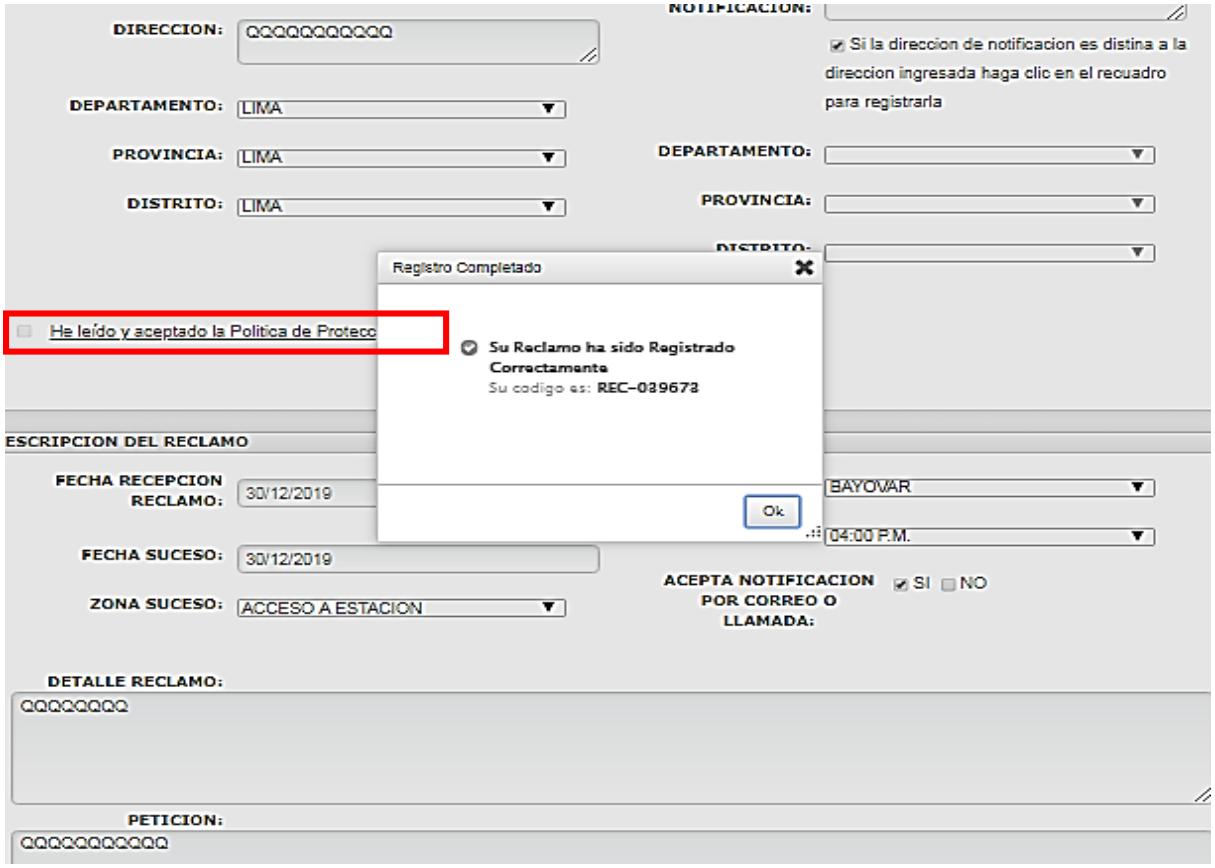
III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre el presunto condicionamiento del registro del reclamo del usuario ante GYM con la aceptación de su política de protección de datos personales

13. El señor VELÁSQUEZ manifestó que GYM condicionó el registro de su reclamo con la aceptación de su Política de Protección de Datos Personales. Agregó que para realizar la modificación o retiro de los datos personales de los usuarios, dicha Entidad Prestadora ha establecido que estos deben apersonarse a la estación Cabitos, pese a que la aceptación previa de la referida política de datos puede realizarse a través de su página web; correspondiendo que GYM simplifique el trámite de modificación o retiro de datos permitiendo que se realice también vía web o por teléfono.

14. Por su parte, GYM señaló que a través de su página web, brinda a los usuarios la opción de aceptar su política de protección de datos personales con la finalidad de garantizar la privacidad de los servicios que brinda, añadiendo que los usuarios deciden libre y voluntariamente si desean compartir sus datos personales, y que el registro de los reclamos formulados por los usuarios a través de la página web de GYM, se realiza independientemente de que estos acepten o no la referida política de protección de datos.

15. Al respecto, de la revisión de la página web de la Entidad Prestadora se verifica que en el formato de registro de reclamos, después del ingreso de los datos personales del usuario reclamante, se solicita su aceptación (o no) de la política de protección de datos personales de GYM, luego de lo cual se procede al ingreso de los datos relacionados al reclamo propiamente dicho, como se puede apreciar a continuación:



16. Se evidencia entonces que GYM solicita la aceptación (o no) de la política de datos personales por parte del usuario, antes de que éste haya ingresado los hechos y argumentos de su reclamo en el respectivo formato colocado en la web de la Entidad Prestadora.

17. Si bien con la aceptación (o no) de la política de protección de datos personales el usuario puede continuar con el registro de su reclamo, la ubicación en el referido formato, del acápite en el cual el usuario manifiesta su aceptación o no, antes de la interposición de su reclamo propiamente dicho puede generarle confusión e impulsarlo a aceptar la política de Protección de Datos, únicamente a efecto de continuar rápida y eficazmente con la interposición del mismo.

18. En ese sentido, la aceptación de la política de protección de datos personales en el formato de reclamos de la Entidad Prestadora debería estar ubicada en la parte final del formato de reclamos, esto es, una vez que el usuario ha culminado con exponer los hechos y argumentos de su reclamo.

19. Asimismo, en lo que respecta a la modificación o retiro de la aceptación de la política de datos personales de los usuarios, cabe señalar que si GYM brinda a los usuarios la opción de autorizar (o no) el tratamiento de sus datos personales a través de su página web, la solicitud de modificación o retiro de dicha aceptación debería poder tramitarse de la misma forma, esto es, a través de dicha vía.

20. En ese sentido, al comprobarse que la opción de la aceptación (o no) de política de protección de datos personales en el formato de registro de reclamos ha sido colocada de modo que puede generar confusión al usuario al momento del registro de su reclamo, corresponde declarar fundado este extremo del reclamo del usuario.

21. En consecuencia, corresponde ORDENAR a GYM que modifique el formato del registro de reclamos que figura en su página web, de manera que el acápite de aceptación (o no) de su política de datos personales sea trasladado a la parte final del referido formato de reclamos y disponga que la modificación o retiro de la aceptación de dichos datos personales se pueda tramitar a través de misma la vía electrónica.

III.2.2 Sobre la deducción del saldo de la tarjeta del reclamante

22. En el presente caso, el señor VELÁSQUEZ señaló que con fecha 14 de agosto de 2019, revisó el saldo contenido en su tarjeta, apreciando que este era de S/ 20.94, monto que no resultaba verosímil teniendo en cuenta que las recargas que suele realizar no incluyen céntimos y que el pasaje adulto es de S/ 1.50, correspondiendo le sea rembolsado dicho saldo.

23. Por su parte, GYM manifestó que de la revisión del Reporte de Transacciones por Tarjeta del señor VELÁSQUEZ, verificó que el 26 de febrero de 2019, el torniquete por el cual el usuario ingresó a una de las estaciones del Sistema de la Línea 1, debitó de su tarjeta únicamente S/ 0.28 por concepto de pasaje, pese a que correspondía debitar la suma de S/ 1.50, al ser este el costo del pasaje adulto no generándose ninguna afectación al usuario.

24. Antes de realizar el análisis de los hechos materia de controversia, cabe indicar que de lo manifestado por el señor VELÁSQUEZ en su reclamo, se aprecia que alegó que le faltaba S/ 0.06 de saldo en su tarjeta, aseveración derivada del hecho de que tenía S/ 20.94 de saldo; de lo que se desprende que el usuario consideró que el saldo contenido en su tarjeta no podía ser un monto que incluyera decimales, y que por ende su saldo debía ser de S/ 21.00.

25. Asimismo, en la medida que en la resolución materia de apelación GYM indicó que había verificado que con fecha 26 de febrero de 2019, el sistema de la Línea 1 había cobrado erróneamente al usuario S/ 0.28 por concepto de pasaje, y no S/ 1.50 como correspondía;

se desprende que consideró que este fue el hecho que determinó la existencia de un saldo con decimales (S/ 20.94) en la tarjeta del usuario el 14 de agosto de 2019.

26. Al respecto, cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión, GYM tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa[7]. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato[8], correspondiendo verificar si en el presente caso el servicio brindado a la señora ALARCÓN se encontraba dentro de dichos estándares.

27. Asimismo, el artículo 37 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, Reglamento de Usuarios), establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

> *"**Artículo 37.- Pago de la tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao***
> *Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio*

---

[7] **Contrato de Concesión**

"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN
Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (…)".

[8] **Reglamento de Usuarios del OSITRAN**

*"**Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***
Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:
(…)
f) A la Calidad y cobertura del Servicio
Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.
(…)".

*"**Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras***

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

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

de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

28. Igualmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre GYM y el Estado Peruano 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]

29. Como se puede apreciar, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.

30. Adicionalmente, el literal f) del artículo 7 del 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 (...)".*
>
> [El subrayado es nuestro]

31. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta del señor VELÁSQUEZ, el mismo que contiene la siguiente información:

Línea 1 Metro de Lima — Reporte de Transacciones por Tarjeta

Fecha Desde: 01-08-2010 00:00 **Número de Serie Externo:** 8050113 **Título:** Todos **Generado:** 20-08-2019 15:31:33
Fecha Hasta: 20-08-2019 23:59 **Tipo de Transacción:** Todos **Perfil:** Todos **Nº Registros:** 434

Página 11 de 15

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
8050113	1924006521	Emitida	Monedero	Adulto	0	8,94	10,44

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
22-02-2019 14:30:38	312	Uso	Monedero	Adulto	9,00	1,50	7,50	2101004	Los Jardines
23-02-2019 13:24:08	313	Uso	Monedero	Adulto	7,50	1,50	6,00	2101005	Los Jardines
26-02-2019 14:30:37	314	Uso	Monedero	Adulto	6,00	0,28	5,72	2101005	Los Jardines
27-02-2019 14:23:35	316	Uso	Monedero	Adulto	5,44	1,50	3,94	2101004	Los Jardines
28-02-2019 14:18:19	317	Uso	Monedero	Adulto	3,94	1,50	2,44	2101004	Los Jardines
18-03-2019 09:46:00	318	Uso	Monedero	Adulto	2,44	1,50	0,94	2101004	Los Jardines
02-04-2019 09:13:02	319	Carga	Monedero	Adulto	0,94	10,00	10,94	2103001	Los Jardines
02-04-2019 09:13:35	320	Uso	Monedero	Adulto	10,94	1,50	9,44	2101005	Los Jardines

32. Conforme se puede apreciar del documento citado, el 26 de febrero de 2019 se descontó del saldo del señor VELASQUEZ la suma de S/ 0.28 por concepto de uso del sistema, esto es, por un traslado o viaje (y no la tarifa de S/ 1.50 que correspondía debitar), por lo que al finalizar dicha operación el saldo contenido en su tarjeta era de S/ 5.72.

33. Sobre el particular GYM ha manifestado que dicho cobro se debió a una falla en su sistema, no generándole ninguna afectación al usuario, habiéndosele beneficiado más bien debido a que no se le cobro la tarifa regular de adulto de S/ 1.50.

34. En ese sentido, GYM deja entrever que el cobro de un monto menor al que correspondía por concepto de pasaje explicaría que el saldo del usuario reclamante al 14 de agosto de 2019 fuera de decimales (S/ 20.94).

35. Sin embargo, de la revisión de la información registrada en el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" antes citado, se aprecia que luego de debitársele al usuario los referidos S/ 0.28, en el registro inmediatamente siguiente, correspondiente al 27 de febrero, se muestra que el usuario tenía un saldo de S/ 5.44 y no de S/ 5.72; por lo que la información brindada en el Registro no resulta consistente.

36. En este punto, cabe recordar que el artículo 34 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[9] señala que ante los reclamos referidos a la facturación, información, calidad e idoneidad

[9] **Reglamento de Reglamos de OSITRAN**

"***Artículo 34.- Procedimientos ante la Entidad Prestadora***
(…)

del servicio; corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.

37. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto a la calidad en la prestación de los servicios brindados recae en GYM, pues la Entidad Prestadora se encuentra en mejor posición que el usuario para acreditar la referida calidad del servicio, esto es, que el saldo del usuario responde a la efectiva utilización del servicio y de una debida contabilización y cobro de las operaciones realizadas.

38. No obstante, el medio probatorio presentado por GYM, como es el "Reporte de Transacciones por Tarjeta", no genera certeza de que el saldo de S/ 20.94 existente en la tarjeta del usuario al 14 de agosto de 2019, esto es, sin los S/ 0.06 reclamados por el usuario, se encuentre debidamente sustentado en las operaciones previamente detalladas.

39. En consecuencia, no habiendo la Entidad Prestadora desvirtuado la falta de S/ 0.06 del saldo de la tarjeta del señor VELASQUEZ; corresponde declarar fundado este extremo del reclamo, debiendo GYM reembolsar a la tarjeta del usuario el referido monto.

40. Finalmente, cabe señalar que habiéndose constatado la injustificada desaparición de saldos de la tarjeta del usuario, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 11 del Reglamento de Usuarios que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de brindar servicios con las especificaciones de calidad establecidas en los respectivos contratos de concesión y en el marco normativo vigente; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión ; corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

41. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-WEB-035931-2019, y consecuentemente, declarar fundado el reclamo del usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[10];

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente".

[10] ***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".

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR, la decisión contenida en la Carta R-WEB-035931-2019 expedida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo del señor PERCY VELÁSQUEZ ZAPANA al comprobarse que el acápite de aceptación (o no) de política de protección de datos personales por parte del usuario en el formato de registro de reclamos ha sido colocada de modo que puede generar confusión en el usuario al momento del registro de su reclamo; así como por la injustificada deducción del monto de S/ 0.06 de su tarjeta el cual corresponde sea reembolsado al saldo de la misma.

SEGUNDO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A. que modifique el formato del registro de reclamos que figura en su página web, de manera que el acápite de aceptación (o no) de su política de datos personales sea trasladado a la parte final del referido formato de reclamos y disponga que la modificación o retiro de la aceptación de dichos datos personales se pueda tramitar a través de misma la vía electrónica.

TERCERO.- REMITIR copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en el numeral 40 de la parte considerativa de la presente resolución.

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

QUINTO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor PERCY VELÁSQUEZ ZAPANA y a GYM FERROVÍAS S.A.

SEXTO.- 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

NT 2020054215

"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".