

EXPEDIENTE N° : 40-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : ANDRÉS GUILLERMO ASCARRUZ DONGO

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.

ACTO APELADO : Carta-LR-CUL-003-001024-2020-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 30 de julio de 2019

**SUMILLA:** *La tramitación de las denuncias efectuadas por los usuarios, relacionadas con posibles incumplimientos de las obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público por parte de las Entidades Prestadoras, se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN y no del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos, consecuentemente, deben remitirse los actuados a dicha Gerencia para que de ser el caso, disponga la aplicación de las medidas que correspondan, de conformidad con el marco normativo vigente.*

**VISTOS:**

El recurso de apelación interpuesto por ANDRÉS GUILLERMO ASCARRUZ DONGO (en adelante, el señor ANDRÉS o el apelante), contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-001024-2020-SAC, por GYM FERROVIAS S.A. (en lo sucesivo, GYM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I.- ANTECEDENTES:**

- 1.- Con fecha 4 de febrero de 2020, el señor ASCARRUZ presentó un reclamo ante GYM manifestando que al hacer uso del servicio de la Línea 1 del Metro en la estación La Cultura, observó que personal de GYM encargado de controlar el ingreso correspondiente a la atención preferencial, permitía que personas que no lo requerían utilizaran dicho ingreso. En ese sentido, solicitó que GYM hiciera cumplir los procedimientos relacionados al control en el ingreso de atención preferencial.
- 2.- Mediante Carta LR-CUL-003-001024-2020-SAC, notificada al señor ASCARRUZ el 19 de febrero de 2020, GYM resolvió declarar infundado el reclamo interpuesto por el usuario, en atención a los siguientes fundamentos:

- i.- Su atención se enfoca en brindar un servicio de calidad para satisfacción de sus clientes, brindando atención preferencial a aquellos clientes con alguna discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o niños, según la Ley N° 28683. Continúan trabajando a fin de que las estaciones y trenes sean espacios de educación y cultura para los ciudadanos, siendo el ingreso preferencial para uso exclusivo de estos usuarios.
  - ii.- Pese a lo indicado, algunos usuarios intentan utilizar indebidamente el ingreso preferencial a fin de acceder a la zona de andenes rápidamente, por lo que los agentes y orientadores de la estación advierten a estos usuarios que dicho ingreso es únicamente para uso de los usuarios de condición preferente.
  - iii.- Los agentes y orientadores de estación tienen como función ayudar a los usuarios sobre el correcto uso del sistema evitando exponerse a entablar confrontaciones con ellos. No obstante, de la grabación de sus cámaras de seguridad se observa que su agente en el lugar, reguló el ingreso preferencial en cumplimiento de las normas del sistema.
  - iv.- Como Entidad Prestadora del servicio y con el fin de no recurrir a ningún acto vejatorio contra los usuarios, apelan al buen criterio de los usuarios para el cumplimiento de la normativa vigente.
- 3.- Con fecha 26 de abril de 2019, el señor ASCARRUZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-001024-2020-SAC, manifestando que el personal de orientación de GYM efectivamente le indicó que evitaban la confrontación con los pasajeros; no obstante lo cual, correspondía a GYM realizar el respectivo proceso de verificación a las personas que desearan utilizar el ingreso preferencial y no presentaran discapacidad visible alguna conforme a la información brindada en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, la respuesta brindada por el personal de GYM implicaría que se estaría brindando información falsa al público.
  - 4.- El 9 de julio de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) la absolución del recurso de apelación reiterando los argumentos de la Carta-LR-CUL-003-001024-2020-SAC.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor ASCARRUZ contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-001024-2020-SAC.

- ii.- De ser el caso determinar si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor ASCARRUZ.

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

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

##### 3.1.1 De las funciones de OSITRAN

- 6.- La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que como organismo regulador, el OSITRAN tiene, entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia<sup>1</sup>.
- 7.- En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreos (ley de creación del OSITRAN) y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO)<sup>2</sup>, señalan entre las funciones del OSITRAN, las de supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.
- 8.- En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículo 21 y 32 del REGO señalan lo siguiente:

**"Artículo 21.- Función Supervisora**

*El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)"*

**Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora**

*El OSITRAN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRAN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.*

1 Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, mediante publicación realizada en el diario oficial "El Peruano"

2 Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

- 9.- En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

**"Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos**

*El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios".*

- 10.- Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

### 3.1.2 De los procedimientos de reclamos y denuncias ante OSITRAN

#### *i) De los reclamos*

- 11.- En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
- 12.- En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRAN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).
- 13.- En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos<sup>3</sup> define al reclamo del siguiente modo:

<sup>3</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011 CD OSITRAN, respectivamente.

**"Artículo 1.- Definiciones**

*Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:*

(...)

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

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

[El subrayado es nuestro]

- 14.- A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, inciso 2o) de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta, derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 del TUO de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG), a través de la figura de la petición administrativa:

*Artículo 117.- Derecho de petición administrativa*

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

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

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

[El subrayado es nuestro]

- 15.- De lo expuesto se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos, constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público brindado por una Entidad Prestadora bajo competencia de OSITRAN.
- 16.- Es importante recalcar que de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión del OSITRAN. Asimismo, dicho artículo establece como supuestos de reclamos los siguientes:

**"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

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

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

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

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

**ii) De las denuncias**

17.- En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 105 de la LPAG<sup>4</sup>, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de la

<sup>4</sup> Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

105.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

infraestructura de transporte de uso público, de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación particular y concreta de algún derecho o interés legítimo.

- 18.- Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina<sup>5</sup>, la denuncia administrativa debe entenderse como aquel *"acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes"*.
- 19.- Ahora bien, como se ha señalado previamente, la función supervisora del OSITRAN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, mientras que la función fiscalizadora comprende 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.
- 20.- En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRAN, el artículo 33 del REGO 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"*.

- 21.- 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 una orden superior o por denuncia de un tercero. Teniendo en cuenta esto último, cualquier tercero 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

---

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado".

<sup>5</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.381.



es pasible de una sanción administrativa. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo por ello a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

### 3.1.3 Competencia de los órganos de OSITRAN en la atención de reclamos y denuncias

#### *i) Competencia para la atención de reclamos*

22.- Ahora bien, el REGO establece cuáles son los órganos del OSITRAN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.

23.- Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

***Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos***

*"La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público.*

*Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRAN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos".*

24.- Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras y, una vez apelado por los usuarios lo resuelto por estas, la competencia corresponde, en segunda y última instancia administrativa, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.

#### *ii) Competencia para la atención de denuncias*

25.- En lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone lo siguiente:

***"Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora***

*La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente".*



**"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función 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.*

*Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informe recomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.*

*Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización".*

26.- Asimismo, 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".*

27.- Finalmente, el artículo 7 del Reglamento de Infracciones y Sanciones<sup>6</sup> de OSITRAN establece lo siguiente:

<sup>6</sup> *Reglamento de Infracciones y Sanciones*, aprobado mediante el Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD/OSITRAN

"Artículo 7.- Órganos competentes

**"Artículo 7.- Órganos competentes**

*El órgano competente para la instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores es la Gerencia de Supervisión.  
(...)"*

28.- Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia claramente que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisora, fiscalizadora y sancionadora del OSITRAN le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de esta entidad.

**3.1.4 Sobre lo manifestado por el señor ASCARRUZ en el reclamo y en el recurso de apelación**

29.- De la lectura del reclamo y el recurso de apelación presentados por el señor ASCARRUZ, se desprende que el usuario cuestiona que GYM no habría estado cumpliendo con verificar que los usuarios que acceden al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima por el ingreso de atención preferencial sean pasajeros que efectivamente requieran dicha atención.

30.- Como se desprende de dicha alegación, el señor ASCARRUZ no cuestiona la existencia de alguna deficiencia en algún servicio que GYM le haya proveído como concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima que haya dado lugar a una afectación que motivara la satisfacción de un interés personal o particular en concreto; como podría haber sido el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.

31.- Se constata más bien que el señor ASCARRUZ manifestó que GYM no habría estado cumpliendo con verificar que los usuarios que acceden al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima por el ingreso de atención preferencial sean pasajeros que efectivamente requieran dicha atención, ocurriendo que los cuestionamientos se habrían formulado con la finalidad de que el OSITRAN supervise el cumplimiento de dicha obligación.

32.- Ciertamente, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, se aprecia que dichas alegaciones se encuentran vinculadas, más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular y concreto del señor ASCARRUZ, a la puesta en conocimiento de la administración de hechos que de manera general, determinarían que la Entidad Prestadora podría haber estado incumpliendo con sus obligaciones relativas a verificar que los usuarios

---

*El órgano competente para la instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores es la Gerencia de Supervisión.*

*El órgano resolutorio, en primera instancia es la Gerencia General de OSITRAN.*

*El órgano resolutorio, en segunda instancia es el Consejo Directivo de OSITRAN".*

que accedan al sistema de la Línea 1 por el ingreso de atención preferencial efectivamente sean pasajeros que requieran de dicha atención por su situación de vulnerabilidad como es el caso de las personas con discapacidad, adultos mayores, gestantes, entre otros supuestos.

- 33.- Ahora bien, aun cuando el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>7</sup> establece que los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con la calidad en la prestación del servicio brindado; se debe tener en cuenta que conforme al artículo 1 del mismo Reglamento, dichos reclamos deben dirigirse a la satisfacción de un interés particular, evidenciándose en el presente caso, tal como se ha indicado previamente, que el señor ASCARRUZ no cuestionó la existencia de alguna deficiencia de los servicios que GYM provee que haya dado lugar a una afectación que motivara la satisfacción de un interés personal o particular en concreto, tal como podría haber sido el caso de que el usuario se encontrara en alguno de los supuestos de vulnerabilidad enumerados y se le hubiera negado la atención preferencial a la que tendría derecho.
- 34.- Sus alegaciones estuvieron orientadas más bien a comunicar a la administración hechos que podrían hacer presumir el incumplimiento de GYM de obligaciones establecidas legal o contractualmente.
- 35.- Consecuentemente, corresponde que las alegaciones del señor ASCARRUZ sean calificadas como una denuncia, pues la existencia de presuntos hechos que podrían determinar el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales a cargo de la Entidad Prestadora, referidas a asegurarse que los usuarios que accedan al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima por el ingreso de atención preferencial efectivamente requieran de dicha atención; no resulta una materia respecto de la cual pueda pronunciarse este Tribunal, de lo que se desprende que el recurso de apelación interpuesto deba de declararse improcedente.
- 36.- Es importante recordar, que tal y como ya se ha desarrollado anteriormente, el reclamo y la denuncia tienen un diferente trámite, siendo el primero competencia de la entidad prestadora y del TSC; y el segundo, competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) como órgano de primera instancia.

<sup>7</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.

(...)

- 37.- En consecuencia, corresponde que se informe de los hechos expuestos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades, actúe conforme a sus atribuciones<sup>8</sup>.
- 38.- Por consiguiente, no correspondiendo a GYM ni al TSC resolver denuncias relacionadas con el presunto incumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de concesión, corresponde derivar los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

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>9</sup>;

### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- DECLARAR** que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre el fondo de la materia a que se refiere la apelación interpuesta por el señor ANDRÉS GUILLERMO ASCARRUZ DANGO contra la Carta LR-CUL-003-001024-2020-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A.

<sup>8</sup> Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

**"Artículo N° 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 N° 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>9</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- 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. (...)"



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° 40-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SEGUNDO.- REMITIR** copia del expediente N° 40-2020-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a ANDRÉS GUILLERMO ASCARRUZ DANGO y GYM FERROVIAS S.A. la presente Resolución.

**CUARTO.- 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**

NT 2020050260

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)