



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 Nº 38-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE Nº : 38-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE : ROOSEVELT JHANS UBALDO CHÁVEZ
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-WEB-042042-2020-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 16 de abril de 2021

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 del 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 ROOSEVELT JHANS UBALDO CHÁVEZ (en adelante, el señor UBALDO o el apelante), contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-042042-2020-SAC, por GYM FERROVIAS S.A. (en lo sucesivo, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 12 de marzo de 2020, el señor UBALDO presentó un reclamo ante GYM manifestando que al hacer uso del servicio de la Línea 1 del Metro en la estación Los Postes, observó que los torniquetes utilizados en la salida de la estación se encontraban bloqueados constantemente por rejas cuando deberían encontrarse libres para el tránsito de los usuarios.



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



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 Nº 38-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

- 2.- Mediante Carta R-WEB-042042-2020-SAC, notificada al señor UBALDO el 26 de marzo de 2020, GYM resolvió declarar infundado el reclamo interpuesto por el usuario, en atención a los siguientes fundamentos:
- i.- De acuerdo con el compromiso asumido con el Estado Peruano a través del respectivo contrato de concesión y normas vigentes, corresponde a GYM organizar la gestión del ingreso a las 26 estaciones del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima de manera uniforme y a través de la implementación de semáforos cuyo único objeto es priorizar la seguridad de los pasajeros, de conformidad con el aforo autorizado en las diferentes estaciones y la capacidad de los trenes.
 - ii.- Las rejas mencionadas por el usuario son colocadas a fin de separar el acceso regular del acceso preferencial de usuarios, pues algunos pasajeros lo utilizan de manera inadecuada sin necesidad de contar con alguna atención preferencial, por lo que el personal de GYM en horario de mayor afluencia regula el debido ingreso de los pasajeros. No obstante, en atención a las diversas funciones que realiza el personal de la estación durante la jornada, rotan en los distintos puestos de atención de acuerdo a la necesidad y cantidad de pasajeros.
- 3.- Con fecha 26 de marzo de 2020, el señor UBALDO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-042042-2020-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- El bloqueo de los torniquetes utilizados en la salida de la estación Los Postes y la falta de señalética o anuncios que indicaran que la salida por dicho medio se encontraba restringida pondría en riesgo la seguridad de los usuarios.
 - ii.- En horarios de menor afluencia no existe personal que regule el ingreso de los usuarios al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima a través del acceso preferencial.
 - iii.- El 26 de marzo de 2020 a las 18:50 horas intentó ingresar su recurso de apelación utilizando el canal telefónico de la Entidad Prestadora; sin embargo, el personal de GYM que lo atendió le indicó que no procedería por dicho medio.
- 4.- El 9 de julio de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:



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

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor UBALDO contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-042042-2020-SAC.
- ii.- De ser el caso determinar si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor UBALDO.

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 competencia¹.
- 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)², 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. (...)"

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.*

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.

- 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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).
- 13.- En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN³ define al reclamo del siguiente modo:

³ 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.
(...)"

[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 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la 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 del OSITRAN, 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 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".

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:

- 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 LPAG⁴, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de

⁴ **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.

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.

la 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 Urbina⁵, 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

^{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 estuviese individualizado".

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

incumplimiento 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.- Sobre el particular, 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 Sanciones⁶ del OSITRAN establece lo siguiente:

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

"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 UBALDO en el reclamo y en el recurso de apelación

29.- De lo señalado por el señor UBALDO se verifica que el usuario cuestiona que GYM no habría cumplido con implementar señaléticas o anuncios que informaran debidamente sobre las rejas colocadas en los torniquetes utilizados para salir de la estación Los Postes, impidiéndose el libre tránsito de los usuarios, y que no se estaría 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 de dicha atención.

30.- Conforme se desprende de lo señalado, el señor UBALDO no ha cuestionado que el servicio brindado por GYM como concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima, haya dado lugar a una afectación o perjuicio concreto que motivara la satisfacción de un legítimo interés; 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 UBALDO manifestó que GYM no habría cumplido con implementar señaléticas o anuncios que informaran debidamente a los usuarios sobre la colocación de rejas en los torniquetes utilizados en la salida de la estación Los Postes, así como 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 de dicha atención.

"Artículo 7.- Órganos competentes

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

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

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

- 32.- Al respecto, cabe señalar que GYM ha alegado que las referidas rejas son colocadas en los torniquetes a fin de separar el acceso regular del acceso preferencial a las estaciones, pues algunos usuarios utilizan los ingresos preferenciales sin que en verdad los necesiten.
- 33.- Siendo ello así, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, se aprecia que las alegaciones del señor UBALDO se encuentran vinculadas no a la exigencia de la satisfacción de un interés particular y concreto, sino más bien a la puesta en conocimiento de la administración de hechos que de manera general podrían determinar la posibilidad de que la Entidad Prestadora estuviera incumpliendo con su obligación relativa a controlar que los usuarios que acceden 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 y gestantes, entre otros supuestos.
- 34.- Cabe recordar que, aun cuando el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁷, 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 que el señor UBALDO no cuestionó la existencia de alguna deficiencia de los servicios que GYM provee, el cual 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, por ejemplo, de que el usuario se encontrara en alguno de los supuestos de usuarios en situación de vulnerabilidad enumerados y se le hubiera negado la atención preferencial a la que tendría derecho.
- 35.- En ese contexto, sus alegaciones estuvieron orientadas más bien a comunicar a la administración hechos relacionados con el presunto incumplimiento de la obligación de GYM de controlar que los usuarios que acceden al sistema de la Línea 1 por el ingreso de atención preferencial, efectivamente sean pasajeros en situación de vulnerabilidad que requieran de dicha atención, y no sean afectados en su ingreso por la congestión que no debería generarse.

⁷ 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.

(...)

- 36.- Consecuentemente, corresponde que las alegaciones del señor UBALDO 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, no resultan una materia respecto de la cual pueda pronunciarse este Tribunal, de lo que se desprende que el recurso de apelación interpuesto deba declararse improcedente.
- 37.- Conforme se ha indicado precedentemente, 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.
- 38.- 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 atribuciones⁸.
- 39.- Por consiguiente, no correspondiendo al TSC resolver denuncias relacionadas con el presunto incumplimiento de obligaciones legales o establecidas en el Contrato de Concesión, cabe 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 OSITRAN⁹;

⁸ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo Nº 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo Nº 2.- Definiciones

(...)

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

"Artículo Nº 08.- Supervisión de aspectos operativos

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

(...)

- d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;
e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;
(...)
k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

⁹ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 019-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

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

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

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 ROOSEVELT JHANS UBALDO CHÁVEZ contra la Carta R-WEB-042042-2020-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A.

SEGUNDO.- REMITIR copia del expediente N° 38-2020-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización conforme a lo señalado en los considerandos 29 a 39 de la presente resolución.

TERCERO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados en la misma.

CUARTO.- NOTIFICAR a ROOSEVELT JHANS UBALDO CHÁVEZ y GYM FERROVIAS S.A. la presente Resolución.

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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT 2021033953

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>

- 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. (...)"