



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° 039-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 039-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE : DIANA ELVIRA ALBORNOZ TREJO
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta N° LR-PRE-004-000002-2020-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 16 de abril de 2021

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que la usuaria haya recibido un trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, corresponde declarar infundado su reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora DIANA ELVIRA ALBORNOZ TREJO (en adelante, la señora ALBORNOZ o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 27 de febrero de 2020, la señora ALBORNOZ presentó un reclamo ante GYM a través de la Hoja de Reclamación N° 000002 manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la estación Presbítero Maestro observo que la señorita María Mejía, personal de GYM, anunciaba que no habría trenes con dirección a la estación Bayóvar, por lo que se acercó a la agente para preguntarle si había trenes disponibles con dirección a Villa El Salvador.



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 N° 039-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- La agente le respondió de manera inapropiada indicándole “¿no escuchas?” generándole malestar, razón por la cual solicitó que GYM capacitara a su personal a fin de mejorar la calidad de la atención al usuario.
2. Mediante Carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC, notificada el 24 de marzo de 2020, GYM declaró infundado el reclamo presentado señalando lo siguiente:
 - i. A fin de verificar los hechos manifestados por la señora ALBORNOZ, en las imágenes de las cámaras de seguridad de la estación Presbítero Maestro se observó que a las 09:43 horas la agente de GYM, mediante el uso de megáfono, anunciaba a los pasajeros sobre el funcionamiento parcial del servicio, luego de lo cual, a las 09:44:05 horas, la reclamante se acercó al área donde se encuentra el torniquete a validar su ingreso. Posteriormente, a las 09:44:16 horas, la agente procedió a informarle sobre el funcionamiento del servicio.
 - ii. Al no encontrarse conforme con la atención brindada, a las 09:44:50 horas el usuario se apersonó a la boletería de la estación a solicitar el libro de reclamaciones, el cual fue brindado de manera oportuna, no observándose ninguna actitud inapropiada por parte del personal de la Entidad Prestadora.
 - iii. GYM cumple con capacitar a sus agentes, orientadores y supervisores de las estaciones a fin de brindar un buen trato a los usuarios y una adecuada orientación de acuerdo a los procedimientos establecidos, cumpliendo con las normas de uso del Sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - iv. Finalmente, en atención a la información proporcionada por la usuaria, se puso en marcha las oportunidades de mejora que permitirán que los usuarios reciban un servicio de calidad.
3. Con fecha 6 de abril de 2020, la señora ALBORNOZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC, señalando que, si bien en dicha carta detallaron con minutos y horas lo ocurrido, no podían negar el trato grosero brindado por el personal de la estación el 27 de febrero de 2020 pese a que el video de grabación de las cámaras de seguridad carece de audio.
4. El 11 de junio de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), a través de la Mesa de Partes digital de OSITRAN el expediente administrativo señalando lo siguiente:



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 N° 039-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- i. GYM ha utilizado los medios apropiados para corroborar la existencia de un posible acto que generara el malestar reportado por la usuaria, por lo que en la Carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC se detallaron los momentos en los cuales la reclamante interactuó con la agente de la Entidad Prestadora en la estación Presbítero Maestro.
 - ii. Pese a no encontrarse evidencia de la presunta actitud grosera alegada por la usuaria, GYM tomó en consideración lo reportado lo que permitirá identificar oportunidades de mejora a fin minimizar situaciones que puedan generar incomodidad en los usuarios del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - iii. Las medidas de seguridad implementadas en las estaciones del sistema de la Línea 1, como es el caso de los videos, siguen las condiciones exigidas por el contrato de concesión; pues dichos videos tienen como finalidad captar eventos o sucesos que ocurren dentro de las estaciones a fin de prevenir consecuencias mayores, resultando técnicamente imposible que los videos captados contengan audios pues son miles los usuarios que utilizan diariamente el servicio de transporte de uso público. En ese sentido, no se encuentra prueba fehaciente que acredite la afirmación de la reclamante.
5. El 3 de julio de 2020, mediante oficio N° 136-2020-STO-OSITRAN, la Secretaría Técnica del TSC requirió a la Entidad Prestadora formalizar la elevación, presentando a través de la Mesa de Partes Presencial de OSITRAN, las piezas del expediente que hubieran sido presentadas físicamente.
 6. El 9 de julio de 2020, GYM presentó físicamente ante la Mesa de Partes Presencial de OSITRAN, los documentos requeridos.
 7. El 26 de marzo de 2021 se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
 8. El 31 de marzo de 2021, GYM presentó sus alegatos finales reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC emitida por GYM.



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

- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora ALBORNOZ.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento está referida a que personal de GYM habría brindado un trato inadecuado a la señora ALBORNOZ al consultar por la disponibilidad de los trenes con dirección a la estación Villa El Salvador; situación que se relaciona con el supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DE GYM**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

11. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC fue notificada a la señora ALBORNOZ el 24 de marzo de 2020.
 - ii.- El plazo máximo que la señora ALBORNOZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 16 de abril de 2020.
 - iii.- La señora ALBORNOZ apeló con fecha 6 de abril de 2020, es decir dentro del plazo legal establecido.
13. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas a lo largo del procedimiento.

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 producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

"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."

14. 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 alegado trato inadecuado que habría recibido la señora ALBORNOZ

15. En el presente caso, la señora ALBORNOZ manifestó que la señorita María Mejía, vigilante de la estación Presbítero Maestro de la Línea 1 del Metro de Lima, le habría brindado un trato inadecuado al solicitar información respecto a la disponibilidad de los trenes con dirección a la estación Villa El Salvador, ocurriendo que de manera grosera le habría indicado "¿No escuchas?"; haciéndole pasar un mal momento.
16. Por su parte, GYM señaló que, verificándose las imágenes de las cámaras de seguridad, no se observó ninguna actitud inapropiada por parte del agente de la estación Presbítero Maestro, sin perjuicio de lo cual se realizarían capacitaciones constantes a su personal a fin de que estos brinden un buen trato a los pasajeros en cumplimiento de las normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
17. Al respecto, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"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".

18. Con relación al servicio brindado por parte del personal de GYM, uno de los derechos del usuario reconocido en el Reglamento de Usuarios, es el derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia; así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, conforme ha sido recogido en el literal e) de su artículo 7⁷.
19. De ahí que, GYM se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando aquellos hagan uso de la infraestructura de transporte público que administra.
20. Conforme se ha indicado precedentemente, la señora ALBORNOZ señaló que GYM no puede negar el malestar que le habría hecho pasar, esto es, el trato inapropiado brindado por su personal, pues si bien las cámaras de seguridad de la estación mostrarían las imágenes de los hechos ocurridos, estas no contarían con la grabación de audio. Al respecto, GYM señaló que, dado que el servicio de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima es de uso público, resultaría técnicamente imposible que los videos captados por las cámaras de seguridad contengan audios de voz, pues diariamente las estaciones son utilizadas por usuarios que desean viajar en los trenes de la Entidad Prestadora.

⁷ **REGLAMENTO DE USUARIOS DE OSITRAN**

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza".

21. En este punto, cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁸.
22. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora ALBORNOZ acreditara el trato inapropiado que alega sufrió de parte del personal de GYM.
23. No obstante, de la revisión del expediente, no se aprecia que la usuaria haya presentado algún medio probatorio o indicio que acredite lo alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
24. Sin perjuicio de lo indicado, GYM ha señalado que tomó en consideración lo manifestado por la señora ALBORNOZ pues ayudaría a minimizar incidentes como lo ocurrido en el presente caso, coadyuvando con la mejora en la prestación del servicio.
25. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el presunto trato inapropiado por parte del personal de GYM, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta LR-PRE-004-00002-2020-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁹;

⁸ TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

⁹ REGLAMENTO DE RECLAMOS DE OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia"



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° 039-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-PRE-004-000002-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora DIANA ELVIRA ALBORNOZ TREJO, referido al alegado trato inadecuado que habría recibido en la estación "Presbítero Maestro" de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora DIANA ELVIRA ALBORNOZ TREJO y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- 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 2021033956

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