



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° 161-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 161-2020-TSC-OSITRAN  
APELANTE : ROWEL ROLANDO RIVAS FLORES  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Carta R-CAT-044609-2020-SAC/R-WEB-044778-2020-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 16 de abril de 2021

***SUMILLA: No corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos emitir pronunciamiento sobre los hechos a los cuales se hace referencia en el presente procedimiento, en la medida que no encajan dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN, debiendo remitirse los actuados a la Dirección Nacional de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a fin de que actúe de acuerdo a sus atribuciones.***

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ROWEL ROLANDO RIVAS FLORES (en adelante, el señor RIVAS o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-044609-2020-SAC/R-WEB-044778-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante cuestionamiento formulado ante GYM el 9 de octubre de 2020, complementado el 19 del mismo mes, el señor RIVAS manifestó haberse percatado de que en el buscador Google podía encontrarse su nombre completo vinculado a una sugerencia realizada el 16 de abril de 2019 a través de la página web de GYM; ante lo cual solicita que por motivos personales su nombre deje de aparecer en internet, eliminándose el link y/o página en el que se muestra dicha información personal.



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

2. Mediante Carta R-CAT-044609-2020-SAC/R-WEB-044778-2020-SAC, notificada el 21 de octubre de 2020, GYM declaró improcedente el cuestionamiento formulado por el señor RIVAS señalando que los hechos expuestos no constituyen materia de reclamo; no obstante lo cual derivaría al área correspondiente su solicitud a fin de que fuera evaluada.
3. El 21 de octubre de 2020, el señor RIVAS interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-044609-2020-SAC/R-WEB-044778-2020-SAC, reiterando la solicitud formulada, esto es, que su nombre dejara de aparecer en internet, eliminándose el link y/o página en el que se mostraba dicha información personal.
4. El 11 de noviembre de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en su respuesta al reclamo del usuario.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. 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-CAT-044609-2020-SAC/R-WEB-044778-2020-SAC emitida por GYM.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el cuestionamiento presentado por el señor RIVAS.

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

### EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### *Del procedimiento de reclamo ante OSITRAN*

6. Sobre la definición de reclamo, cabe señalar que en el artículo 1 del Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos) se señala lo siguiente:

#### *"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]

7. Por su parte, el artículo 2 del citado Reglamento de Reclamos prescribe lo siguiente:

**"Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento**

1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:

a) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;

b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de entidades prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.

c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios;

d) El cumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en los literales anteriores y no expresamente asignadas a otros órganos o instancias del OSITRAN.

Asimismo, regula el procedimiento de arbitraje, en los casos que corresponda.

2.- Se excluyen del ámbito de este reglamento:

a) Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI;

b) Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial;

c) Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los numerales señalados en el párrafo anterior".

[El subrayado es nuestro]

8. Por su parte, en lo que refiere al procedimiento de reclamos, el artículo 33 del referido Reglamento de Reclamos establece lo siguiente:

**“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”.*
9. Como se puede apreciar de las normas citadas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, los relacionados con el acceso a las infraestructuras, entre otros supuestos; siempre que estos deriven de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.

### **Sobre la condición de usuario del servicio de infraestructura de transporte del señor Rivas**

10. Sobre la condición de usuario, el literal z del artículo 1 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO) establece lo siguiente:

#### **"Artículo 1.- Definiciones**

**z) USUARIO:** *Es la persona natural o jurídica que utiliza la INFRAESTRUCTURA en calidad de:*

- 1. Usuario intermedio:** *Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, sino meramente enunciativa, se considera usuario intermedio, a las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos, y en general cualquier empresa que utiliza la INFRAESTRUCTURA para brindar servicios a terceros. Este tipo de usuarios puede ser un operador secundario.*
- 2. Usuario final:** *Utiliza de manera final los servicios prestados por una ENTIDAD PRESTADORA o por los usuarios a los que alude el literal precedente, según sea el caso. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, sino simplemente enunciativa, se considera usuario final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la INFRAESTRUCTURA en los términos definidos en el presente REGLAMENTO y a los dueños de la carga".*

[El subrayado es nuestro]

11. Asimismo, el numeral 22 del artículo 3 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, señala lo siguiente:

#### **"Artículo 3.- Definiciones**

(...)

**22. Usuarios.-** *Comprende al Usuario Intermedio y al Usuario Final.*

- a. Usuario Intermedio.-** *Es la persona natural o jurídica que utiliza la ITUP para brindar a terceros servicios de transporte o servicios vinculados a la actividad de transporte. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Intermedio, entre otros, a las líneas aéreas, agentes de aduanas u operadores ferroviarios.*

**b. Usuario Final.-** Es la persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora o por un Usuario Intermedio. Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, se considera Usuario Final a los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la ITUP y a los dueños de la carga”.

[El subrayado es nuestro]

12. Como se puede apreciar, la normativa citada señala que son usuarios intermedios las personas jurídicas que utilizan las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (ITUP) para brindar servicios a terceros, siendo considerados como tales las líneas aéreas, los agentes marítimos, los transportistas de carga o pasajeros; y, usuarios finales, las personas naturales (o jurídicas) que utilizan en su propio beneficio o de manera final los servicios brindados por una Entidad Prestadora, siendo considerados como tales los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP) y los dueños de mercancías.
13. Teniendo en cuenta lo expuesto, en el presente caso no se verifica que el señor RIVAS haya formulado el presente cuestionamiento alegando una eventual condición de pasajero o usuario final de la Línea 1 del Metro de Lima.
14. Asimismo, en lo que respecta a la solicitud del señor RIVAS referida a que su nombre completo deje de aparecer en el buscador de google, eliminándose el link y/o página en el que se muestra dicha información por ser personal; se advierte que no encaja en alguno de los supuestos de reclamo establecidos en el citado artículo 33 del Reglamento de Reclamos.
15. En efecto, en el presente caso se verifica que el hecho cuestionado no hace referencia, por ejemplo, a una situación de restricción de acceso a la infraestructura, a un cobro indebido o a algún daño o perjuicio padecido; a partir de uno o varios servicios brindados por la Entidad Prestadora conforme a lo previsto en los artículos 2 y 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
16. Consecuentemente, atendiendo a que en el presente caso, el señor RIVAS no ostenta la calidad de usuario de la infraestructura administrada por GYM y que la situación descrita no encaja en alguno de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos; el recurso de apelación formulado deviene en improcedente, no correspondiendo que este Tribunal emita pronunciamiento sobre la materia a la cual se hace referencia en el recurso de apelación presentado.

17. Por el contrario, habiendo cuestionado el señor RIVAS la difusión de información personal, como es su nombre completo, a través de un link o página web vinculados a GYM, solicitando el cese de dicha difusión, estaría haciendo referencia a su derecho a la protección y tratamiento de datos personales.
18. Al respecto, cabe señalar que el artículo 1 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, establece que esta tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales a través de su adecuado tratamiento, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 1.- Objeto de la Ley**

*La presente Ley tiene el objeto de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, a través de su adecuado tratamiento, en un marco de respeto de los demás derechos fundamentales que en ella se reconocen".*

[El subrayado es nuestro]

19. Asimismo, el numeral 17 del artículo 2 de la referida Ley define al tratamiento de datos personales de la siguiente manera:

**"Artículo 2. Definiciones**

*Para todos los efectos de la presente Ley, se entiende por:*

*(...)*

**17. Tratamiento de datos personales.** *Cualquier operación o procedimiento técnico, automatizado o no, que permite la recopilación, registro, organización, almacenamiento, conservación, elaboración, modificación, extracción, consulta, utilización, bloqueo, supresión, comunicación por transferencia o por difusión o cualquier otra forma de procesamiento que facilite el acceso, correlación o interconexión de los datos personales. (...)"*

20. Adicionalmente, el artículo 32 de la citada Ley establece que el Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, correspondiéndole realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la Ley N° 29733 y de su reglamento, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 32. Órgano competente y régimen jurídico**

*El Ministerio de Justicia, a través de la Dirección Nacional de Justicia, es la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Para el adecuado desempeño de sus funciones, puede crear oficinas en todo el país.*

(...)

Corresponde a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la presente Ley y de su reglamento. Para tal efecto, goza de potestad sancionadora, de conformidad con la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, o la que haga sus veces, así como de potestad coactiva, de conformidad con la Ley 26979, Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, o la que haga sus veces.  
(...)"

[El subrayado es nuestro]

21. Finalmente, el artículo 24 de la referida Ley establece que el titular de datos personales puede recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en vía de reclamación, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 24.- Derecho a la tutela**

En caso de que el titular o el encargado del banco de datos personales deniegue al titular de datos personales, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos establecidos en esta Ley, este puede recurrir ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales en vía de reclamación o al Poder Judicial para los efectos de la correspondiente acción de hábeas data.

(...)

*La resolución de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales agota la vía administrativa y habilita la imposición de las sanciones administrativas previstas en el artículo 39. El reglamento determina las instancias correspondientes.*

*Contra las resoluciones de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales procede la acción contencioso-administrativa".*

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme a la norma citada, corresponde a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales realizar todas las acciones necesarias para el cumplimiento del objeto y demás disposiciones de la Ley N° 29733 y de su reglamento, siendo que sus pronunciamientos habilitan la imposición de las respectivas sanciones administrativas, de ser el caso.
23. Consecuentemente, al haber cuestionado en el presente caso el señor RIVAS, el tratamiento de sus datos personales, corresponde poner los presentes actuados en

conocimiento de la Dirección Nacional de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, a fin de que, tomando en consideración los hechos cuestionados, actúe de acuerdo a sus atribuciones.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>1</sup>.

### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-044609-2020-SAC/R-WEB-044778-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **IMPROCEDENTE** el cuestionamiento formulado por el señor ROWEL ROLANDO RIVAS FLORES en su escrito del 19 de octubre de 2020, no correspondiendo al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre los hechos a los cuales se hace referencia sobre tratamiento de datos personales, en la medida que no encajan dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.

**SEGUNDO.- REMITIR** copia de los presentes actuados a la Dirección Nacional de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a fin de que, tomando en consideración los hechos cuestionados, actúe de acuerdo a sus atribuciones.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente resolución al señor ROWEL ROLANDO RIVAS FLORES y a GYM FERROVÍAS S.A.

<sup>1</sup> **Reglamento de Reclamos del 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° 161-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.**

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

NT 2021033954

*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)