



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° 164-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 164-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : JESÚS JUAN SANDOVAL DE LA CRUZ

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta LR-BAY-004-000065-2020-SAC

## RESOLUCIÓN N° 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.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JESÚS JUAN SANDOVAL DE LA CRUZ (en adelante, el señor SANDOVAL o el apelante), contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-004-000065-2020-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

1. El 29 de septiembre de 2020, el señor SANDOVAL presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:



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

- i.- El 29 de septiembre de 2020, encontrándose a bordo de uno de los trenes de la Línea 1, observó que algunos pasajeros colocaban sus bultos y paquetes sobre los asientos cuyo uso se indicaba como prohibido a fin de mantener el distanciamiento social como consecuencia del Covid 19.
  - ii.- Comunicó dicho hecho al personal de seguridad de GYM pues afectaba la salubridad en un contexto de pandemia, respondiéndosele que el problema se debía al deficiente control realizado en las puertas de acceso de las estaciones al permitirse ingresar equipajes que excedían el tamaño permitido.
  - iii.- Solicitó que GYM controle adecuadamente el ingreso de equipaje de los usuarios y que su personal sea capacitado al respecto por el órgano competente en la materia.
2. Mediante Carta LR-BAY-004-000065-2020-SAC, notificada el 6 de octubre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo del señor SANDOVAL, de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- En la entrada de cada estación se cuenta con un medidor de bultos que determina qué objeto puede ingresar o no al sistema de la Línea 1.
  - ii.- El artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que forma parte del Sistema Ferroviario, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, establece que los pasajeros tienen derecho a portar equipaje de mano, siempre y cuando las dimensiones del mismo no perturben a los demás pasajeros.
  - iii.- GYM cumple con informar a sus usuarios que cuentan con normas de uso del servicio, las cuales se encuentran reseñadas en los paneles ubicados al ingreso de cada una de las 26 estaciones, en sus redes sociales, su Aplicación Móvil Línea 1 y la página web de Línea 1; donde se indica lo siguiente:

***"Los bultos podrán ser admitidos sólo cuando su dimensión no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones, y siempre que estén convenientemente acondicionados, impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LÍNEA1 y todos los que no transportamos aquí. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros Agentes de Estación".***

- iv.- Debido al incremento de afluencia de público en las estaciones de la Línea 1, GYM ha dispuesto que el equipaje de mano que se encuentra permitido portar en el horario de mayor afluencia de público, esto es, entre las 06:00 y las 10:00 horas y entre las 17:00 y las 21:00 horas; sean carteras, mochilas y morrales.
- v.- GYM cumple con informar sobre las dimensiones de equipaje permitidas a través de difusión sonora en sus 26 estaciones, emitiéndose el siguiente mensaje:

***"Respetemos el tamaño máximo de equipaje permitido por persona y en hora punta ingresemos sólo con carteras, mochilas o morrales para evitar incomodar a los demás clientes".***

- 3. El 22 de octubre de 2020, el señor SANDOVAL interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-004-000065-2020-SAC, manifestando lo siguiente:
  - i.- Aproximadamente a las 18:15 horas del 29 de septiembre de 2020, abordó el tren en la estación Caja de Agua con dirección a la estación Bayóvar, observando que los pasajeros colocaban equipajes (bultos contenidos en bolsas sintéticas, cartones y otros) que superaban las dimensiones máximas permitidas, en los asientos marcados con un círculo rojo cuyo uso no se encontraba permitido, perturbando la tranquilidad y seguridad de los usuarios que se encontraban sentados a los costados, e incumpliendo el distanciamiento social requerido para evitar el contagio del Covid 19.
  - ii.- Al informar sobre dichos hechos al personal que se encontraba presente, este le indicó que ello no constituía responsabilidad suya pues el control del ingreso de equipajes se realizaba en el ingreso de las estaciones.
- 4. El 13 de noviembre de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:
  - i.- No existe evidencia de lo manifestado por el usuario al no haber presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
  - ii.- GYM no ha recibido comentarios, reclamos o sugerencias por parte de otros usuarios respecto a hechos similares a los indicados por el señor SANDOVAL; no obstante, se tomará en cuenta lo manifestado por el usuario en las capacitaciones e indicaciones brindadas al personal regularmente.

- iii.- Desde el inicio del Estado de Emergencia decretado como consecuencia de la propagación del Covid 19, GYM viene cumpliendo con todas las recomendaciones dadas por el Gobierno, como es el caso del distanciamiento social, el uso de mascarillas y protector facial, así como el control del aforo para el ingreso al sistema de la Línea 1.
- iv.- El control del equipaje de los usuarios continúa realizándose en la zona de torniquetes, en la cual existen medidores de bultos que permiten que cada usuario verifique que su equipaje cumpla con las medidas autorizadas por GYM.

## **II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

- 5. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor SANDOVAL contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-004-000065-2020-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor SANDOVAL.

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

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

#### **3.1.1 De las funciones del 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>.

<sup>1</sup> 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".

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 artículos 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.*

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 el 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

---

<sup>2</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.

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:

***"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 20 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:

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

**"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".*

**"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 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 del TUO de la LPAG<sup>4</sup>, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de 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 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”.*

<sup>4</sup> TUO de la 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.

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.

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 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 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 Sanciones<sup>6</sup> del OSITRAN establece lo siguiente:

**“Artículo 7.- Órganos competentes**

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

<sup>6</sup> **Reglamento de Infracciones y Sanciones**

**“Artículo 7.- Órganos competentes**

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”.

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 SANDOVAL**

29. De lo manifestado por el señor SANDOVAL a lo largo del procedimiento se verifica que cuestionó que GYM no estaría cumpliendo con realizar un adecuado control del ingreso de equipajes al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, en la medida que excederían el tamaño permitido y se estarían colocando en los asientos de uso prohibido, perturbando la tranquilidad y seguridad de los usuarios que se sientan contiguos a las personas que portan dichos equipajes al no estarse cumpliendo con el distanciamiento social requerido para evitar el contagio del Covid 19.
30. Conforme se desprende de dichas alegaciones, el señor SANDOVAL no cuestionó la existencia de deficiencias en algún servicio que GYM le haya proveído como concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima que hubiera dado lugar a una afectación relacionada a 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 SANDOVAL manifestó que GYM no habría venido cumpliendo con verificar que los equipajes de ciertos usuarios de la Línea 1 no excedieran las dimensiones permitidas y que, al ser colocados sobre los asientos de uso prohibido, perturbarían la tranquilidad y seguridad de los usuarios que se sientan de manera contigua, incumpléndose el distanciamiento social requerido.
32. Ciertamente, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, se aprecia que dichas alegaciones se encuentran vinculadas no a la exigencia de la satisfacción de un interés particular y concreto del señor SANDOVAL, sino más bien a la puesta en conocimiento de la administración de hechos que de manera general podían determinar la posibilidad de que la Entidad Prestadora estuviera incumpliendo con sus obligaciones relativas a verificar que los equipajes que los usuarios trasladan al interior del sistema de la Línea 1 no excedan las dimensiones permitidas.

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 estar dirigidos a la satisfacción de un interés particular, evidenciándose en el presente caso que el señor SANDOVAL no cuestionó la existencia de alguna deficiencia de los servicios que GYM provee, el cual haya dado lugar a una afectación o perjuicio en concreto a sí mismo en su condición de usuario de la Línea 1.
34. En ese contexto, sus alegaciones estuvieron orientadas más bien a comunicar a la administración hechos relacionados con el presunto incumplimiento en la verificación del ingreso de equipajes de usuarios, perturbándose la tranquilidad y seguridad de los demás usuarios al no cumplirse con el distanciamiento social en un contexto de pandemia Covid-19; lo que podía implicar un presunto incumplimiento de GYM de obligaciones establecidas legal o contractualmente.
35. Consecuentemente, corresponde que las alegaciones del señor SANDOVAL 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.
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.
37. Adicionalmente, cabe recordar que mediante Resolución de Consejo Directivo 040-2020-CD-OSITRAN, de fecha 22 de julio de 2020, el OSITRAN aprobó las "Disposiciones Temporales para la prestación del servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao – Línea 1 del Metro de Lima y Callao durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria por la existencia del COVID-19", estableciendo diversas medidas para evitar la propagación del mencionado virus en la prestación del servicio de la Línea

---

<sup>7</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33. -

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

(...)".

1 a fin de reducir el riesgo de contagio entre los usuarios de la infraestructura; disposiciones que corresponderá tener en consideración.

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 atribuciones<sup>8</sup>.
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 de OSITRAN<sup>9</sup>;

#### <sup>8</sup> Reglamento General de Supervisión del 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".

#### <sup>9</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".

**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 JESÚS JUAN SANDOVAL DE LA CRUZ contra la Carta LR-BAY-004-000065-2020-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A.

**SEGUNDO.- REMITIR** copia del expediente N° 164-2020-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** la presente resolución al señor JESÚS JUAN SANDOVAL DE LA CRUZ y a GYM FERROVÍAS S.A.

**QUINTO.- 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 2021033952

*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>*