



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° 2-2021-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 2-2021-TSC-QUEJA-OSITRAN
APELANTE : AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
MATERIA : Queja

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de julio de 2021

SUMILLA: *En la medida que el defecto alegado no subsiste al haber sido corregido por el propio personal de la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora al recibir finalmente la documentación que la usuaria pretendía presentar, la queja formulada deviene en improcedente.*

VISTO:

El cuestionamiento de fecha 30 de noviembre de 2020, formulado por la señora MILAGROS DE LA CRUZ LÓPEZ HERRERA (en adelante, la señora MILAGROS LÓPEZ) ante GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora) en representación de la señora AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA (en adelante, la señora AURA LÓPEZ), mediante el cual cuestionó que, habiéndose apersonado esta última a la Mesa de Partes de dicha Entidad Prestadora a fin de presentar documentación sustentatoria de un reclamo en trámite; el personal de dicha área se negó a recibirla aduciendo que no se encontraba facultada para ello; y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. Mediante comunicación telefónica del 27 de noviembre de 2020, complementada con escrito del 30 de noviembre de 2020, la usuaria reclamante AURA LÓPEZ y su abogada, la señora MILAGROS LÓPEZ, presentaron un reclamo ante GYM manifestando que la primera de las mencionadas fue víctima de un robo dentro de las instalaciones de la estación El Ángel, como consecuencia de la inexistencia de seguridad en sus instalaciones, sustrayéndosele diversas pertenencias y provocándole daño psicológico.



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

2. El 30 de noviembre de 2020, la señora AURA LÓPEZ presentó un nuevo reclamo ante GYM, manifestando que, habiéndose apersonado a la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora a fin de presentar documentación sustentatoria del reclamo relacionado con el robo sufrido en la estación El Ángel, personal de dicha área se negó a recibirla aduciendo que necesariamente debía presentarla quien se encontraba registrada como reclamante, esto es, la señora MILAGROS LÓPEZ, su abogada.
3. Mediante Carta R-CAT-045468-2020-SAC, notificada el 3 de diciembre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora AURA LÓPEZ, señalando que, habiéndose apersonado a su Mesa de Partes a presentar documentos vinculados con el reclamo relacionado con el robo, el personal de dicha área le informó que de preferencia debía presentarlo la propia reclamante, la señora MILAGROS LÓPEZ; no obstante lo cual, los documentos en cuestión fueron igualmente recibidos.
4. El 17 de diciembre de 2020, se interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045468-2020-SAC, manifestándose lo siguiente:
 - i.- Personal de Mesa de Partes de GYM le indicó que, para poder recibir documentación relacionada a su reclamo, quien debía presentarla debía de ser la misma persona que interpuso este; es decir, la señora MILAGROS LÓPEZ, negándose a recibirla a pesar de identificarse como la víctima del asalto objeto de reclamo.
 - ii.- Habiendo transcurrido aproximadamente veinticinco (25) minutos, y luego de que su abogada presentó un reclamo por dicha negativa injustificada, el personal de GYM recién recibió la documentación.
 - iii.- No es verdad que el personal de GYM le haya informado que, si deseaba presentar la documentación, debía hacerlo preferentemente la persona que había presentado el reclamo, habiendo indicado por el contrario que únicamente dicha persona podía presentar los documentos en cuestión y no la titular del mismo.
5. Con fecha 11 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
6. En lo que respecta al reclamo formulado por la señora AURA LÓPEZ relacionado al robo que alega sufrió en las instalaciones de GYM, este hecho dio lugar a un procedimiento de reclamo de primera instancia ante dicha Entidad Prestadora, el cual fue declarado

infundado mediante Carta R.CAT-045401-2020-SAC, luego de lo cual fue apelado, tramitándose ante este Tribunal bajo el Expediente N° 10-2021-TSC-OSITRAN.

II. SOBRE LA OBLIGACIÓN DE ENCAUZAR DE OFICIO EL PROCEDIMIENTO

Del procedimiento de reclamo ante OSITRAN

7. Conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, el 30 de noviembre de 2020, la señora MILAGROS LÓPEZ, en representación y en condición de abogada de la señora AURA LÓPEZ, presentó un escrito cuestionando que, habiéndose apersonado esta última a la Mesa de Partes de dicha Entidad Prestadora a fin de presentar documentación sustentatoria de un reclamo en trámite (asalto en la estación El Ángel); personal de dicha área se negó a recibirla aduciendo que no se encontraba facultada para ello al no haber sido la persona que presentó dicho reclamo.
8. Dicho cuestionamiento fue considerado como un reclamo por GYM, declarándolo infundado mediante Carta R-CAT-045468-2020-SAC del 3 de diciembre de 2020, decisión que fue objeto de apelación por parte de la señora AURA LÓPEZ el 17 de diciembre de 2020.
9. Sobre la definición de reclamo, el artículo 1 del Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de OSITRAN), 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]

10. Teniendo en cuenta la definición citada, se aprecia que el reclamo constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura

de transporte de uso público brindado por una Entidad Prestadora bajo competencia de OSITRAN.

11. En lo que respecta al procedimiento de reclamos, el artículo 33 del citado Reglamento 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".*

12. Como se puede apreciar de las normas citadas, el procedimiento de reclamo tiene por objeto la satisfacción de reclamos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que versen sobre asuntos vinculados a la facturación, la

calidad del servicio, daños o pérdidas, el acceso a la infraestructura, entre otros supuestos.

Sobre la queja por defectos de tramitación

13. De otro lado, el numeral 1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece sobre la queja lo siguiente:

"Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación

*169.1. En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
(...)"*

14. De acuerdo con lo señalado, la figura de la queja tiene por objeto la subsanación de defectos durante la tramitación de los procedimientos administrativos, como podrían ser los que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
15. Ahora bien, en el presente caso, la señora AURA LÓPEZ hace referencia a que, habiéndose apersonado a la Mesa de Partes de GYM, a fin de presentar documentación sustentatoria del reclamo relacionado con el robo sufrido en la estación El Ángel, personal de dicha área se negó a recibirla aduciendo que necesariamente debía presentarla quien se encontraría registrada como reclamante, esto es, su abogada, la señora MILAGROS LÓPEZ, y no la titular del mismo, esto es, ella misma en su condición de usuaria del servicio.
16. En atención a lo señalado en los párrafos precedentes, se evidencia que dicha situación no encaja ni en la definición ni en los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
17. En efecto, en el presente caso se verifica que el cuestionamiento de la señora AURA LÓPEZ no hace referencia a la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto vinculado a un servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público brindado por GYM; como podría ser un hecho vinculado a la facturación, la calidad del servicio, daños o pérdidas o el acceso a la infraestructura, entre otros supuestos.

18. Más bien, se evidencia que el hecho alegado por la señora AURA LÓPEZ, de cuestionar un defecto por parte de GYM en la tramitación del reclamo relacionado con el robo ocurrido en la estación El Ángel (bajo el Expediente N° 10-2021-TSC-OSITRAN ante el Tribunal), al alegar que se obstruyó la presentación de documentación a través de la Mesa de Partes de dicha Entidad Prestadora; de acuerdo a la definición contenida en el artículo 169 del TUO de la LPAG antes citado, calificaba como una queja.
19. Sobre el particular, cabe señalar que el artículo 86 del TUO de la LPAG establece que es deber de la autoridad, respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, encauzar de oficio el procedimiento cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 86.- Deberes de las autoridades en los procedimientos

Son deberes de las autoridades respecto del procedimiento administrativo y de sus partícipes, los siguientes:

- 1. Actuar dentro del ámbito de su competencia y conforme a los fines para los que les fueron conferidas sus atribuciones.*
- 2. Desempeñar sus funciones siguiendo los principios del procedimiento administrativo previstos en el Título Preliminar de esta Ley.*
- 3. Encauzar de oficio el procedimiento, cuando advierta cualquier error u omisión de los administrados, sin perjuicio de la actuación que les corresponda a ellos.*
(...)"

[El subrayado es nuestro]

20. Teniendo en cuenta lo dispuesto en la norma antes citada, corresponde tramitar como una queja por defectos de tramitación el cuestionamiento formulado por la señora AURA LÓPEZ el 30 de noviembre de 2020 (tramitado erróneamente como un reclamo), referido a la negativa del personal de la Mesa de Partes de GYM de recibir documentación relacionada con un reclamo en trámite, aduciendo que no se encontraba facultada para ello.

III. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR LA SEÑORA AURA LÓPEZ

21. Como se ha señalado, la señora AURA LÓPEZ manifestó que, habiéndose apersonado a la Mesa de Partes de GYM a fin de presentar documentación sustentatoria del reclamo relacionado con el robo sufrido en la estación El Ángel, personal de dicha área se negó a recibirla aduciendo que necesariamente debía presentarla quien se encontraba registrada como reclamante, esto es, la señora MILAGROS LÓPEZ, su abogada.

22. Al respecto, debe tenerse en cuenta que la queja constituye un medio de impulso en la tramitación de un procedimiento administrativo que pretende que la instancia superior ordene la subsanación de un defecto y continúe el trámite con arreglo a las normas correspondientes.
23. Conforme se ha indicado precedentemente, el numeral 1 del artículo 169 del TUO de la LPAG, establece que la queja se interpone contra los defectos de tramitación incurridos en un procedimiento administrativo, en especial contra aquellos que supongan la paralización del procedimiento, infracción de plazos, incumplimiento de deberes funcionales u omisión de trámites.
24. Por tanto, el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja es la persistencia del defecto de trámite y la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento. Es decir, si bien la queja puede interponerse en cualquier estado del procedimiento antes de su conclusión, procederá cuando exista un defecto de trámite que haga necesario el mandato de subsanación correspondiente.
25. En ese sentido, se aprecia que, si bien la señora AURA LÓPEZ cuestionó que el personal de la Mesa de Partes de GYM se negó a recibir la documentación relacionada con el reclamo en trámite, señaló también que al cabo de unos minutos dicha documentación fue recibida por dicha dependencia de la Entidad Prestadora, por lo que desde ese momento y a la fecha el defecto alegado no subsiste.
26. Consecuentemente, dado que el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja por defectos de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento; corresponde declarar la improcedencia de la queja presentada por la señora AURA LÓPEZ contra GYM, en tanto el defecto alegado no subsiste al haber sido corregido por el propio personal de la Mesa de Partes de GYM al recibir la documentación que la usuaria pretendía presentar.
27. Sin perjuicio de lo expuesto, y a fin de que hechos como el cuestionado en el presente caso no se repitan en el futuro, corresponde EXHORTAR a GYM a fin de que instruya al personal de su Mesa de Partes que no limite o restrinja la presentación de escritos u otro tipo de documentos a los titulares de los reclamos que vienen siendo representados por terceros o sus abogados en la tramitación de sus respectivos procedimientos de reclamo.

Cuestión Final

28. Finalmente, cabe señalar que el artículo 63 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que en caso la queja se presente directamente ante la instancia quejada, esta deberá remitirla directa e inmediatamente al Tribunal, y que el incumplimiento será sancionado de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 63.- Recurso de Queja

La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y (...).

En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias. El incumplimiento será sancionado de acuerdo con el RIS".

29. Asimismo, el numeral 62.4 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, establece que la Entidad Prestadora que no remita o remita fuera del plazo previsto en la normativa aplicable la queja interpuesta en su contra al Tribunal, incurrirá en infracción grave, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 62.- Incumplimientos relacionados con el procedimiento de atención de reclamos y el procedimiento de solución de controversias

(...)

62.4 La Entidad Prestadora que no remita o remita fuera del plazo previsto en la Normativa Aplicable la queja interpuesta en su contra, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, incurrirá en infracción grave".

30. Teniendo en cuenta las normas citadas, se aprecia que GYM tenía la obligación de remitir al Tribunal la queja presentada por la señora AURA LÓPEZ inmediatamente después de recibirla.
31. Sin embargo, de la revisión del expediente se aprecia que, si bien la señora AURA LÓPEZ presentó la queja ante GYM el 30 de noviembre de 2020, la Entidad Prestadora, que erróneamente la consideró como un reclamo, la elevó al Tribunal el 11 de enero de 2021, esto es, veintiséis (26) días después de recibida.

32. Atendiendo a lo indicado, corresponde remitir los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que, de acuerdo a sus funciones y competencias¹, evalúe los hechos antes descritos en el marco de lo establecido en el Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO referido a la queja formulada por la señora AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA, en la medida que el defecto alegado no subsiste al haber sido corregido por el propio personal de la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora al recibir finalmente la documentación que la usuaria pretendía presentar, deviniendo en improcedente.

SEGUNDO.- EXHORTAR a GYM FERROVÍAS S.A. a fin de que instruya al personal de su Mesa de Partes que no limite o restrinja la presentación de escritos u otro tipo de documentos a los

¹ Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN

"Artículo 8o.- La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN

8o.1 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano con autonomía técnica y funcional, con competencia exclusiva en materia sancionadora en primera instancia administrativa, que realiza la labor resolutoria del procedimiento administrativo sancionador.

8o.2 Son atribuciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN:

- a) Declarar la existencia o no de una infracción al presente Reglamento e imponer, de ser el caso, la sanción correspondiente;*
- b) Dictar medidas correctivas;*
- c) Disponer las actuaciones complementarias, si las considera indispensables para resolver;*
- d) Las demás que le asignen la Normativa Aplicable".*

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables

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

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- c) Integrar la resolución apelada;*
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."*

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2021-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

titulares de los reclamos que vienen siendo representados por terceros en la tramitación de sus respectivos procedimientos de reclamo.

TERCERO.- REMITIR copia de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que, de acuerdo a sus funciones y competencias, evalúe los hechos descritos en los párrafos 28 a 32, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

CUARTO.- NOTIFICAR a la señora AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA y a GYM FERROVÍAS 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 2021062055

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