



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° 7-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 7-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : JUAN DAVID SUSANIBAR MALMA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R.CAT-044925-2020-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de agosto de 2021

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución apelada que declaró improcedente el reclamo, en la medida que los hechos expuestos por el usuario no encajan dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, sin perjuicio de lo cual se pone los actuados en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN.*

VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JUAN DAVID SUSANIBAR MALMA (en adelante, el señor SUSANIBAR o el apelante), contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-044925-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en lo sucesivo, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 28 de octubre de 2020, el señor SUSANIBAR formuló un cuestionamiento ante GYM, manifestando que el alumbrado de la parte externa de la estación El Ángel se encontraba apagado desde hacía dos (2) meses atrás.
2. Mediante Carta R.CAT-044925-2020-SAC, notificada al señor SUSANIBAR el 12 de noviembre de 2020, GYM declaró improcedente el cuestionamiento formulado en tanto los hechos expuestos no constituían materia de reclamo.



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° 7-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

3. El 12 de noviembre de 2020, el señor SUSANIBAR interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-044925-2020-SAC manifestando su disconformidad con lo resuelto por GYM.
4. El 8 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor SUSANIBAR contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-044925-2020-SAC.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor SUSANIBAR.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), 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.
7. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:

¹ 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 producida; 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".

² Reglamento de Reclamos 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".



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

- i.- La Carta R.CAT-044925-2020-SAC fue notificada al señor SUSANIBAR el 12 de noviembre de 2020.
 - ii.- El plazo máximo que el señor SUSANIBAR tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 3 de diciembre de 2020.
 - iii.- El señor SUSANIBAR apeló con fecha el 12 de noviembre de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.
8. 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, TULO de la LPAG)³, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas a lo largo del procedimiento.
 9. 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

3.2.1 De los procedimientos de reclamos ante OSITRAN

10. Sobre este punto, cabe señalar que en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN 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**

³ **TUO de la LPAG**

"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."

relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".

[el resaltado y subrayado es nuestro]

11. Por su parte, el artículo 2 del mencionado reglamento 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".

12. En la sección del procedimiento de reclamos, específicamente en el artículo 33 del citado reglamento, se 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”.*

13. 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, el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras, entre otros supuestos; siempre que exista una afectación a un interés particular y concreto por parte del usuario que se haya derivado de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.

3.2.2 Sobre lo manifestado por el señor SUSANIBAR durante el procedimiento

14. De lo manifestado por el señor SUSANIBAR a lo largo del procedimiento, se desprende que este cuestionó que GYM no estaría cumpliendo con brindar adecuadamente el servicio de alumbrado en los exteriores de la estación El Ángel de la Línea 1 del Metro de Lima, pues este se encontraría apagado desde hacía dos (2) meses.
15. Conforme se desprende de dicha alegación, el señor SUSANIBAR no cuestionó la existencia de alguna deficiencia en algún servicio que GYM le haya proveído como concesionaria del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima que haya dado lugar a una afectación que motivara la satisfacción de un interés personal o particular en concreto, sino más bien a deficiencias en el servicio de alumbrado en los exteriores de la estación El Ángel que habrían afectado a los usuarios en general.
16. En tal sentido, se verifica que el señor SUSANIBAR manifestó que GYM no estaría cumpliendo con brindar adecuadamente el servicio de alumbrado en los exteriores de la estación, ocurriendo que su cuestionamiento se habría formulado con la finalidad de que el OSITRAN supervise el cumplimiento de dicha obligación.
17. Ciertamente, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, se aprecia que dichas alegaciones se encuentran vinculadas, más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular del señor SUSANIBAR, a la puesta en conocimiento de la administración de hechos que de manera general determinarían que la Entidad Prestadora podría estar incumpliendo obligaciones contractuales y normativas como operador de la infraestructura de transporte de uso público relacionadas con el adecuado alumbrado en los exteriores de las estaciones de la Línea 1.
18. En efecto, aun cuando el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴ establece que los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con la calidad en la prestación del servicio brindado, se debe tener en cuenta que, conforme al artículo 1 del mismo Reglamento, dichos reclamos deben dirigirse a la satisfacción de un interés particular, evidenciándose en el presente caso, tal como se ha indicado previamente, que el señor SUSANIBAR no cuestionó la existencia de alguna deficiencia de los servicios que GYM provee que haya dado lugar a una afectación que motivara la satisfacción de

⁴ 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.

(...)"

un interés personal o particular en concreto, como sería el caso de cuestionamientos vinculados a un reclamo por facturación o un cobro, a la ocurrencia de daños o pérdidas personales o patrimoniales, al acceso a la infraestructura, entre otros.

19. En tal sentido, se advierte que lo manifestado por el señor SUSANIBAR no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, por lo que corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R.CAT-044925-2020-SAC que declaró improcedente el reclamo presentado por el usuario.
20. Sin perjuicio de lo expuesto, atendiendo a que el señor SUSANIBAR ha hecho referencia a presuntas deficiencias en el servicio de alumbrado en los exteriores de la estación El Ángel que habrían afectado a los usuarios en general, cabe recordar que el artículo 21 del Reglamento General de OSITRAN señala entre sus funciones supervisar 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 estas brinden servicios adecuados a los usuarios⁵.
21. Asimismo, debe señalarse que el artículo 52 Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que 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 el ámbito de competencia del OSITRAN⁶.
22. En atención a lo señalado, este Tribunal considera que corresponde poner los presentes actuados en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a fin de que, de ser el caso, actúe conforme a sus atribuciones⁷.

⁵ **Reglamento General de OSITRAN**

"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 (...)"

⁶ **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN**

"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"

⁷ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre los hechos expuestos por el señor JUAN DAVID SUSANIBAR MALMA durante el desarrollo del 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.

SEGUNDO.- REMITIR copia de los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de que, tomando en consideración los hechos señalados en los considerandos 20 a 22 de la presente resolución, de ser el caso, actúe de acuerdo a sus atribuciones.

"Artículo N° 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 N° 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".*

⁸ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

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

- a) *Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b) *Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- 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° 7-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

TERCERO.- NOTIFICAR al señor JUAN DAVID SUSANIBAR MALMA y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

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: 2021072388

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