

EXPEDIENTE : 52-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : CINTHIA NIEVES PEÑA CHOQUE

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-046615-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 8 de setiembre de 2021

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que la usuaria haya recibido un trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora CINTHIA NIEVES PEÑA CHOQUE (en adelante, la señora PEÑA o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046615-2021-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

1. El 22 de febrero de 2021, la señora PEÑA presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando su incomodidad debido a la atención recibida por parte del personal de la Entidad Prestadora en la estación Bayóvar, al indicársele que no estaba respetando la fila de acceso a la referida estación.
2. Mediante Carta R-CAT-046615-2021-SAC, notificada el 25 de febrero de 2021, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora PEÑA, declarándolo infundado, de acuerdo con los siguientes argumentos:
 - i. Luego de realizar las investigaciones de los hechos expuestos por la usuaria, verificaron que, encontrándose uno de sus agentes de estación supervisando que los pasajeros realizaran correctamente la fila para el acceso a la estación, otro pasajero

indicó que la usuaria no había cumplido con realizar la fila, por lo que se le indicó que debía realizarla de acuerdo con las normas establecidas por la Entidad Prestadora.

- ii. En ese sentido, el proceder de su agente fue correcto, actuando de acuerdo con los procedimientos establecidos y normas de uso de la Entidad Prestadora.
3. El 26 de febrero de 2021, la señora PEÑA presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046615-2021-SAC, señalando lo siguiente:
- i. Se encuentra disconforme con el trato recibido por parte del personal de estación, debido a los calificativos que utilizaron al dirigirse a ella.
 - ii. Mediante los videos de vigilancia de las cámaras de seguridad se puede verificar que se encontraba formada en la fila de ingreso a la estación.
4. El 19 de marzo de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la en la Carta R-CAT-046615-2021-SAC, y añadiendo lo siguiente:
- i. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 1331 del Código Civil, la prueba de la existencia del daño corresponde al perjudicado por la inejecución de la obligación, o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
 - ii. En ese sentido, corresponde a la usuaria acreditar el perjuicio causado; no obstante, de lo actuado en el presente procedimiento de reclamo no se observa que la señora PEÑA haya acreditado los hechos alegados.
 - iii. De acuerdo con el Informe de Cámaras, las imágenes del video de la cámara de vigilancia y los descargos del agente de estación, se verifica que la Entidad Prestadora cumplió con prestar el servicio adecuadamente.

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-046615-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora PEÑA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. En el presente caso, el reclamo se encuentra referido a que el personal de GYM habría brindado un trato inadecuado a la señora PEÑA al indicarle de manera indebida que no estaría respetando la fila de acceso a la referida estación, supuesto de reclamo por calidad en el servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

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

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"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".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta R-CAT-046615-2021-SAC fue notificada a la señora PEÑA el 25 de febrero de 2021.
 - ii. El plazo máximo que la señora PEÑA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de marzo de 2021.
 - iii. La señora PEÑA apeló con fecha 26 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. De otro lado, conforme se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 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)⁵.
10. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre el alegado trato inadecuado que habría recibido la señora PEÑA

11. Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

⁵ 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".

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

12. Con relación al servicio brindado por parte del personal de GYM, uno de los derechos del usuario reconocido en el Reglamento de Usuarios es el derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia; y que se les garanticen condiciones de atención y trato digno y equitativo, conforme ha sido recogido en el literal e) de su artículo 7⁶
13. Consecuentemente, GYM se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando aquellos hagan uso de la infraestructura de transporte público que administra.
14. En el caso que nos ocupa, la señora PEÑA manifestó en su reclamo que recibió un trato inadecuado por parte del personal de GYM al indicársele de manera indebida que no estaba respetando en la fila de acceso a la referida estación. En su recurso de apelación añadió que se encontraba disconforme con el trato recibido por parte del personal de la estación, debido a los calificativos que utilizaron al dirigirse a ella.

⁶ **REGLAMENTO DE USUARIOS DE OSITRAN**

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos: (...) e) A la Atención adecuada

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

15. Por su parte, GYM señaló que su agente de estación se encontraba supervisando que los pasajeros realicen la fila para acceder a la estación correctamente; ocurriendo que otro pasajero indicó que la usuaria no había realizado la fila, por lo que su personal le indicó que debía realizar la referida fila. Señaló que la usuaria no había acreditado el mal trato que presuntamente recibió.
16. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁷.
17. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que la señora PEÑA acreditara el trato inapropiado que alega haber sufrido por parte de un miembro del personal de la Entidad Prestadora.
18. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que la señora PEÑA no ha presentado medio probatorio alguno que acredite lo alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
19. En lo que respecta al video de grabación de las cámaras de seguridad, el cual no contiene audios de voz y muestra a la usuaria ingresando a la estación Bayóvar, cabe indicar que de este no se acredita que el personal de la Entidad Prestadora se haya dirigido de manera indebida a la usuaria, sea gestual o verbalmente; ni se alcanza a apreciar la formación de la fila de acceso a la referida estación.
20. Consecuentemente, en la medida que no se ha acreditado el trato inapropiado por parte del personal de GYM alegado por la usuaria, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta R-CAT-046615-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

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

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba (...)

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

⁸ **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;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-046615-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora CINTHIA NIEVES PEÑA CHOQUE, referido al alegado trato inadecuado que habría recibido en la estación "Bayóvar" de la Línea 1 del Metro de Lima por parte del personal de la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora CINTHIA NIEVES PEÑA CHOQUE y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2021081256

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>

*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".