



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



Firmado por:
GRANDA BECEI
Año: 2021/07/22
09299553 Hard
Molivo: Firma PL
Fecha: 23/07/2021
10:26:30 -0500

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 32-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : ALEJANDRO SAMUEL VALDERRAMA CONCHA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de julio de 2021

SUMILLA: *Habiéndose verificado que la Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso de los usuarios a la infraestructura que administra en caso de no pagar la tarifa respectiva antes de utilizar los servicios prestados, el requerimiento de pago realizado al usuario reclamante a fin de permitirle reingresar a la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima resultó justificado, correspondiendo confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 7 de enero de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM, manifestando los siguiente:
 - i.- Por error descendió del tren en la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima, esto es, una estación antes de su destino, esto es, de la estación San Martín.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

- ii.- Habiendo salido de la estación Los Postes, el personal de GYM no le permitió reingresar sin abonar un nuevo pasaje.
2. Mediante Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC, notificada el 8 de enero de 2021, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:
 - i.- Ha establecido como procedimiento para el ingreso de los pasajeros a cada una de las 26 estaciones de la Línea 1, el pago previo de la tarifa correspondiente, no permitiéndose su ingreso en caso no hayan abonado dicho pago; encontrándose facultada para administrar el sistema de la Línea 1 y establecer dicho procedimiento al haber suscrito un Contrato de Concesión con el Estado Peruano.
 - ii.- El sistema entregado a GYM por el Estado Peruano se encuentra configurado para que el ingreso y salida de los pasajeros sea realizado a través de una tarjeta, por lo que los usuarios que decidan utilizar el servicio de la Línea 1 deben contar con una tarjeta.
 - iii.- Asimismo, es condición de uso del servicio la validación de tarjetas por las lectoras de los torniquetes tanto al ingresar como al salir del sistema; lo que incrementa la seguridad, confiabilidad y modernidad del servicio pues les permite registrar, controlar y procesar la información relacionada con el flujo de entrada y salida de pasajeros.
 - iv.- GYM cumple con informar a los usuarios mediante señalética ubicada al interior y exterior de las estaciones, así como a través de mensajes sonoros, la respectiva ubicación y proximidad de las estaciones.
3. Con fecha 13 de enero de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC, reiterando lo indicado en su reclamo, y añadiendo lo siguiente:
 - i.- En la carta impugnada, GYM hizo referencia al correcto uso de la tarjeta de la Línea 1, al flujo de transitabilidad, las formas de ingreso a las estaciones y al Contrato de Concesión suscrito con el Estado; aspectos irrelevantes para el caso concreto, referido a la falta de criterio de razonabilidad del personal que labora en la estación "Los Postes".



Calle Los Negocios 102, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9230
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- GYM ha incurrido en indebida o aparente motivación en tanto no se pronunció sobre el tema de fondo, como es el malestar y afectación a su estado emocional, no habiendo la Entidad Prestadora reconocido la falta de criterio y capacitación de su personal.
 - iii.- Aproximadamente, a las 8:30 horas del 7 de enero de 2021, por error descendió del tren en la estación Los Postes, anterior a su estación de destino, esto es, la estación San Martín.
 - iv.- Advirtió su error luego de haber traspuesto el torniquete de salida de la estación Los Postes, decidiendo reingresar sin abonar un nuevo pasaje, en la medida que únicamente se había alejado un paso del torniquete.
 - v.- Personal de GYM le impidió reingresar a la estación Los Postes sin abonar un nuevo pasaje. Si bien fue atendido por varios trabajadores de GYM a pedido suyo, todos le indicaron que debía abonar el pago de un nuevo pasaje a fin de reingresar a la estación y abordar otro tren.
4. El 3 de febrero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- Constituye una obligación del Concesionario el preservar el derecho de los usuarios de acceder al servicio; sin embargo, este derecho no resulta irrestricto, sino que se encuentra limitado, entre otros aspectos, por las normas vigentes, las disposiciones emitidas en el propio Contrato, y aquellas relativas al uso de la infraestructura y servicio.
 - ii.- En ese sentido, el artículo 8 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, señala que constituye una obligación de los usuarios, en el marco del principio de conducta debida, el utilizar la infraestructura o servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, asumiendo la responsabilidad en caso de su inobservancia.
 - iii.- Agrega el citado artículo en su literal a), que los usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público están obligados a abonar la Tarifa o precio establecido para cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras; siendo este, como podrá advertirse, una condición de acceso a la infraestructura de la Línea 1 del Metro de Lima.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- iv.- En tal sentido; toda vez que de conformidad con el artículo 7 del mencionado Reglamento, las Entidades Prestadoras podrán restringir el libre uso de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público cuando los usuarios no cumplan con observar la conducta debida, carece de fundamento el reclamo planteado por el señor [REDACTED]
5. El 30 de junio de 2021, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, sin la participación de las partes, quedando la causa al voto.
6. El 5 de julio de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor VALDERRAMA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que personal de GYM le habría requerido indebidamente repetir el pago del pasaje que ya había realizado, a fin de poder reingresar a la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima, de la cual había salido por error al no ser su estación de destino; situación prevista como un supuesto de reclamo vinculado a la calidad del servicio 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

¹ **Reglamento de Reclamos de GYM**

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

a) Reclamos relacionados con la facturación.

(...)

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".



Calle Los Negocios 102, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

9. De conformidad con el artículo VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

- i.- La Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 8 de enero de 2021.

² 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".

³ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ 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".

⁵ 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 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8336
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 29 de enero de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 13 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, 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)⁶.
 12. 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

Sobre la falta de motivación del pronunciamiento de GYM alegada por el señor VALDERRAMA

13. Dentro del procedimiento de reclamos, las empresas prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública" conforme al numeral 8 del artículo I del TUO de la LPAG⁷, siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento y en lo no previsto, las de la referida ley.
14. En atención a lo señalado, según lo prescrito en el artículo del 3 del TUO de la LPAG, la motivación es uno de los requisitos de validez que debe observarse cuando una Entidad

⁶ 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".

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley"

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública.

(...)

8.- Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Prestadora adopta decisiones que resuelven los reclamos impuestos por los usuarios⁸, entidades entre las cuales se encuentra APM.

15. Ahora bien, el numeral 6.1 del artículo 6 del TUO de la LPAG⁹, prescribe que la motivación deberá ser expresa mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico; y, la exposición de las razones jurídicas y normativas que justifican la decisión adoptada.
16. En el presente caso, se aprecia que la Resolución N° 1 contiene un análisis de fondo de los hechos reclamados, así como las razones jurídicas que sustentaron la decisión adoptada. En efecto, la Entidad Prestadora alegó que ha establecido como procedimiento para el ingreso de los pasajeros a cada una de las 26 estaciones de la Línea 1, el pago previo de la tarifa correspondiente, no permitiéndose su ingreso en caso no hayan abonado dicho pago; y, que se encuentra facultada para administrar el sistema de la Línea 1 y establecer dicho procedimiento al haber suscrito un Contrato de Concesión con el Estado Peruano; ello más allá del desacuerdo del usuario con la respuesta formulada.
17. Por lo expuesto, corresponde desestimar el argumento del señor ██████████ referido a la alegada ausencia de motivación del pronunciamiento de la Entidad Prestadora, siendo necesario analizar a continuación los argumentos de fondo del recurso de apelación presentado contra la decisión de GYM.

⁸ Sobre este tema ver la Resolución Final emitida en el Expediente N° 012-2011-TSC-OSITRAN.

⁹ TUO de la LPAG

"Artículo 6.- Motivación del acto administrativo

6.1 La motivación debe ser expresa, mediante una relación concreta y directa de los hechos probados relevantes del caso específico, y la exposición de las razones jurídicas y normativas que con referencia directa a los anteriores justifican el acto adoptado.

6.2 Puede motivarse mediante la declaración de conformidad con los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición de que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto. Los informes, dictámenes o similares que sirvan de fundamento a la decisión, deben ser notificados al administrado conjuntamente con el acto administrativo.

6.3 No son admisibles como motivación, la exposición de fórmulas generales o vacías de fundamentación para el caso concreto o aquellas fórmulas que por su oscuridad, vaguedad, contradicción o insuficiencia no resulten específicamente esclarecedoras para la motivación del acto. No constituye causal de nulidad el hecho de que el superior jerárquico de la autoridad que emitió el acto que se impugna tenga una apreciación distinta respecto de la valoración de los medios probatorios o de la aplicación o interpretación del derecho contenida en dicho acto. Dicha apreciación distinta debe conducir a estimar parcial o totalmente el recurso presentado contra el acto impugnado.

6.4 No precisan motivación los siguientes actos:

6.4.1 Las decisiones de mero trámite que impulsan el procedimiento.

6.4.2 Cuando la autoridad estima procedente lo pedido por el administrado y el acto administrativo no perjudica derechos de terceros.

6.4.3 Cuando la autoridad produce gran cantidad de actos administrativos sustancialmente iguales, bastando la motivación única".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Súchillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9320
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Sobre el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

18. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que equivocadamente descendió del tren en la estación Los Postes, al ser esta una estación anterior a su estación de destino, esto es, la estación San Martín.
19. Manifestó que al advertir su error luego de haber traspuesto el torniquete de salida de la estación Los Postes, decidió reingresar sin abonar un nuevo pasaje a fin de abordar otro tren, en la medida que únicamente se había alejado un paso del torniquete; no obstante lo cual, personal de GYM le impidió reingresar a la estación Los Postes sin abonar un nuevo pasaje.
20. GYM señaló que se encuentra facultada para establecer el procedimiento correspondiente al ingreso de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, consecuencia del cual no se permite el ingreso a las estaciones sin que se efectúe el pago respectivo.
21. Precisó que el sistema entregado a GYM por el Estado Peruano, se encuentra configurado para que el ingreso de los pasajeros sea realizado a través de la validación de sus tarjetas en las lectoras de los torniquetes, cumpliendo con informar a los usuarios mediante señalética ubicada al interior y exterior de las estaciones, así como a través de mensajes sonoros, su ubicación y la de las estaciones.
22. Al respecto, cabe señalar que GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables. El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)



Calle Los Negocios 102, piso 2
Suraquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0300
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye, pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

23. Asimismo, el artículo 7 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 de OSITRAN), establece que los usuarios tienen el derecho a acceder y utilizar la infraestructura ferroviaria, siempre que cumplan con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de la ITUP; así como exigir la prestación de los servicios conforme a los estándares de calidad establecidos en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

l) Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada Contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo en el caso de los Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, el pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

(...)"

[El subrayado es nuestro]



Calle Los Negocios 182, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

24. En ese sentido, el artículo 8 del referido Reglamento de Usuarios, establece que los usuarios están obligados a abonar la tarifa prevista por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 8.- De las obligaciones del Usuario

Los usuarios de las ITUP están obligados a abonar la Tarifa o precio establecido por cada uno de los servicios que les brindan las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que señale el Tarifario vigente correspondiente".

25. Finalmente, dicho Reglamento establece que las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la infraestructura que administran, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las Entidades Prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los Usuarios por brindarles servicios derivados de la explotación de la ITUP (...)"

26. Como puede apreciarse, los referidos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; y, también que dichas entidades tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarles servicios derivados del uso de la infraestructura; precisando que los usuarios tienen la obligación de pagar la tarifa correspondiente.
27. En tal sentido, de acuerdo con los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia que, si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, entre ellas la de pagar la tarifa correspondiente.
28. Ahora bien, de lo manifestado por el señor ██████████, se evidencia que descendió del tren en la estación Los Postes por error, advirtiéndolo cuando ya había traspuesto el torniquete de salida de la referida estación, intentando reingresar para abordar otro tren sin abonar un nuevo pasaje.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

29. En ese sentido, de la declaración del señor [REDACTED] se constata que una vez que el tren que lo transportaba arribó a la estación Los Postes, salió de sus instalaciones trasponiendo el torniquete que permite el ingreso y salida de los usuarios.
30. De ello se desprende que al abandonar el señor [REDACTED] en la referida estación Los Postes, el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, completó el viaje o trayecto por el cual había realizado el pago de la correspondiente tarifa en la estación de origen. En ese sentido, el ingreso del usuario a la Línea 1 del Metro de Lima por la estación de origen, su traslado en el tren a través del sistema de transporte y su salida en la estación Los Postes, evidencian la efectiva prestación del servicio de transporte por parte de la Entidad Prestadora, como contraprestación a la tarifa que previamente había cancelado el usuario.
31. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que el reingreso del señor [REDACTED] a la estación Los Postes para abordar otro tren y trasladarse a otra estación configuraría la prestación de un nuevo servicio de transporte, por el cual correspondía que el usuario realizara el pago de una nueva tarifa.
32. Si bien el señor [REDACTED] ha indicado en su reclamo que descendió del tren y salió de la estación Los Postes involuntariamente o equivocadamente; ello no altera el hecho de que su retorno a la estación para realizar un nuevo traslado generaba un nuevo uso de la infraestructura y, por ende, una nueva obligación de pago de tarifa.
33. Atendiendo a que GYM puede limitar o restringir el acceso de las personas a la infraestructura que administra en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las disposiciones de uso de dicha infraestructura, como ocurre en caso de que no se cumpla con pagar la tarifa correspondiente antes de utilizar los servicios prestados; el requerimiento de pago realizado al señor [REDACTED] por parte del personal de GYM, a fin de permitirle reingresar a la estación Los Postes resultó justificado.
34. Por las consideraciones expuestas, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁰;

¹⁰ 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;





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE INGENIERÍA
Y TRANSPORTES

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 32-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-POS-004-0000076-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor **ALEJANDRO SAMUEL VALDERRAMA CONCHA**, al haberse verificado que el requerimiento del pago de la respectiva tarifa por el uso del servicio de transporte en la estación Los Postes por parte del personal de la Entidad Prestadora resultó justificado.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor **ALEJANDRO SAMUEL VALDERRAMA CONCHA** 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 2021065827

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>

*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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9030
www.ositran.gob.pe