



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 53-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : ~~SEÑORA DEL PILAR ROSARIO PUEBLA~~

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTOS APELADOS : Decisión contenida en la carta R-CAT-031107-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de diciembre de 2019

SUMILLA: *Corresponde declarar infundado el recurso de apelación interpuesto, al haberse verificado que la Entidad Prestadora resolvió reembolsar a la usuaria el valor del pasaje materia de reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora ~~SEÑORA DEL PILAR ROSARIO PUEBLA~~ (en adelante, la señora ~~SEÑORA DEL PILAR ROSARIO PUEBLA~~ o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-031107-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 6 de marzo de 2019, la señora ~~SEÑORA DEL PILAR ROSARIO PUEBLA~~ presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose la luz del torniquete encendida validó su tarjeta procediéndosele a descontar S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles) correspondiente al cobro de un pasaje; no obstante, el sistema no le permitió ingresar a la zona de andenes, por lo que tuvo que pasar al torniquete de al lado en el cual una vez más se le descontó el cobro correspondiente al valor de un pasaje.
 - ii.- En atención a lo señalado, solicitó la devolución del pasaje adicional cobrado por error.



- 2.- Mediante carta R-CAT-031107-2019-SAC, notificada el 12 de marzo de 2019, GYM absolvió el reclamo presentado por la señora [REDACTED] declarándolo fundado en base a los siguientes argumentos:
- i.- El procedimiento para el ingreso a la zona de andenes inicia cuando el torniquete se encuentra en posición inicial, debiendo colocarse la tarjeta en la lectora una sola vez por cada viaje que vaya a realizarse, por lo que el repetir la operación más de una vez es responsabilidad de cada usuario.
 - ii.- El torniquete de ingreso muestra el saldo anterior de la tarjeta y el cobro correspondiente al viaje a realizar; mientras que el torniquete de salida muestra el saldo de la tarjeta luego de haber realizado el viaje y no involucra cobro alguno.
 - iii.- A efecto de asegurar una experiencia de viaje de calidad, conviene por criterio comercial invitar a la señora [REDACTED] a apersonarse a su oficina de Atención al Cliente ubicado en la Estación Cabitos a fin de proceder a realizarle una recarga de S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles).
 - iv.- En atención a lo señalado, el reclamo es declarado fundado por concepto de devolución de pasaje.
- 3.- Con fecha 19 de marzo de 2019, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-031107-2019-SAC, manifestando que el doble cobro fue ocasionado por error de GYM, pues validando su tarjeta por el torniquete cuando ya estaba con luz verde, no se le permitió el ingreso a la zona de andenes de la estación descontándosele un pasaje, debiendo de verificarse las imágenes de las cámaras de seguridad correspondientes a la fecha.
- 4.- El 4 de abril de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del presente procedimiento; agregando lo siguiente:
- i.- De acuerdo con la resolución de primera instancia el reclamo fue declarado fundado, habiéndose indicado al usuario que se acercase a la Estación Cabitos a efecto de realizarle una recarga de S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles).
 - ii.- No obstante lo señalado, la señora [REDACTED] sostiene en su apelación que no está de acuerdo con la resolución, insistiendo que se le cobró un doble pasaje.
 - iii.- El recurso de apelación debe ser declarado infundado al haberse amparado el reclamo formulado por la señora [REDACTED] mediante la la carta R-CAT-031107-2019-SAC, desapareciendo el objeto del reclamo.

**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-031107-2019-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS 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 la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

7.- Al respecto, de la revisión de ambos expedientes administrativos, se advierte lo siguiente:

i.- La carta R-CAT-031107-2019-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 12 de marzo de 2019.

ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer recurso de apelación venció el 2 de abril de 2019.

iii.- La señora [REDACTED] apeló la carta R-CAT-031107-2019-SAC el 19 de marzo de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

8.- Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente valoración de los hechos ocurridos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del

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

² 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 producidas; 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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD OSITRAN, respectivamente.

*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*.



TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)³.

- 9.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones de fondo planteadas por las partes.

III.3.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 10.- En el presente caso, la señora [REDACTED] solicitó que APM se hiciera responsable de devolverle un pasaje cobrado por error, pues encontrándose la luz del torniquete de la estación La Cultura encendida procedió a validar su tarjeta descontándosele S/. 1.50 (uno con 50/100 Soles) correspondiente al cobro de un pasaje; no obstante lo cual, el sistema no le permitió ingresar a la zona de andenes, por lo que al pasar al torniquete de al lado para lograr su ingreso se le descontó una vez más el cobro correspondiente al valor de un pasaje.
- 11.- Sobre el particular, si bien mediante carta R-CAT-031107-2019-SAC, GYM explicó la forma correcta de realizar la validación de las tarjetas por el torniquete de las estaciones de Línea 1 del Metro de Lima por parte de los usuarios; finalmente invitó por criterio comercial a la señora [REDACTED] a personarse a su oficina de Atención al Cliente a fin de proceder a realizar una recarga por S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles).
- 12.- No obstante lo señalado, la señora [REDACTED] reiteró en la apelación que el doble cobro habría sido provocado por error de GYM, explicando que sí había hecho un uso correcto del sistema de transporte; de lo que se desprende que la usuaria no está de acuerdo con la decisión de GYM de reembolsarle el pasaje reclamado por un criterio comercial, pues según manifestó el cobro indebido habría sido consecuencia de un error atribuible a la Entidad Prestadora.
- 13.- En este punto, cabe recordar que el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁴ 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 y resaltado son nuestros]

³ TUO de la LPAG

⁴ Artículo 218.- 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".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 029 y 034-2011 CD OSITRAN, respectivamente.

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2019-T5C-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 14.- De lo expuesto, se desprende 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.
- 15.- Al respecto, el artículo 116 del TUO de la LPAG⁵ ha establecido que la solicitud de interés particular del administrado involucra la obtención de una declaración, reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
- 16.- En el presente caso, la pretensión de la señora [REDACTED] consistía en que GYM le reembolsara un pasaje que consideraba indebidamente cobrado.
- 17.- GYM manifestó que por criterio comercial devolvería el valor de dicho pasaje a la señora [REDACTED] invitándola a apersonarse a su oficina de Atención al Cliente ubicado en la Estación Cabitos a fin de proceder a realizarle una recarga por S/. 3.00 (tres con 00/100 Soles), por lo que declaró fundado el reclamo presentado.
- 18.- En este punto, cabe recordar que el artículo 322 del Código Procesal Civil⁶, norma de aplicación supletoria al presente procedimiento⁷, recoge como una forma de conclusión del procedimiento el supuesto en el cual el emplazado acepta la pretensión dirigida contra él, más no los hechos que la sustentan⁸.
- 19.- En este caso se verifica que GYM finalmente se allanó a la pretensión contenida en el reclamo del usuario, al haber manifestado que procedería a devolver el pasaje equivalente a S/.3.00 nuevos soles que fue cobrado indebidamente a la señora [REDACTED].

⁵ TUO de la LPAG

Artículo 116.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁶ Código Procesal Civil

Artículo 322.- Conclusión del proceso con declaración sobre el fondo.-

Concluye el proceso con declaración sobre el fondo cuando:

1. El Juez declara en definitiva fundada o infundada la demanda;
2. Las partes concilian;
3. El demandado reconoce la demanda o se allana al peticitorio;
4. Las partes transigen; o
5. El demandante renuncia al derecho que sustenta su pretensión.

⁷ Código Procesal Civil

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Las disposiciones de este Código se aplican supletoriamente a los demás ordenamientos procesales, siempre que sean compatibles con su naturaleza.

⁸ Código Procesal Civil

Artículo 330.- Allanamiento y Reconocimiento.-

El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él, en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. El reconocimiento se regula por lo dispuesto para el allanamiento.



- 20.- Sobre el particular, cabe recordar que el artículo 217 del TUO de la LPAG⁹, establece que la interposición de un recurso administrativo, como es el caso del recurso de apelación, corresponde formularla ante la lesión de un derecho legítimo por parte de un acto administrativo, situación que ya no se presenta en este caso, en la medida que al haber acogido la Entidad Prestadora la pretensión formulada por la usuaria procediendo al reembolso del pasaje indebidamente cobrado equivalente a S/. 3.00 nuevos soles; se verifica que el objeto materia de reclamo ya fue atendido.
- 21.- Considerando lo expuesto, advirtiéndose que la Entidad Prestadora acogió la pretensión de fondo de la señora [REDACTED] mediante la decisión contenida en la Carta R-CAT-031107-2019-SAC, corresponde declarar infundado el recurso de apelación interpuesto.
- 22.- En atención a ello, corresponde que GYM cumpla con reembolsar el pasaje materia de reclamo cobrado a la señora [REDACTED] a efecto de la cual debería comunicarse con la usuaria para la ejecución del reembolso indicado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] **ROSARIO PAULINA** contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-031107-2019-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. al haberse verificado que la Entidad Prestadora resolvió reembolsar a la usuaria el valor del pasaje materia de reclamo.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVIAS S.A.

⁹ TUO de la LPAG

Artículo 217. Facultad de contradicción

217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo. (...)”

¹⁰ Reglamento de Reclamos de 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”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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 Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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