| | | |
|---|---|---|
| **EXPEDIENTE** | : | 056-2017-TSC-OSITRAN |
| **APELANTE** | : | [redacted] |
| **ENTIDAD PRESTADORA** | : | GYM FERROVÍAS S.A. |
| **ACTO APELADO** | : | Decisión contenida en la Carta LR-POS-003-000135-2017-SAC |

**RESOLUCIÓN Nº 1**

Lima, 15 de noviembre de 2018

***SUMILLA: Corresponde revocar la resolución que declaró infundado el reclamo al haberse verificado que la Entidad Prestadora no brindó un servicio adecuado al usuario al haberle requerido indebidamente la presentación del DNI vigente de su menor hija para la emisión de una Tarjeta Medio Escolar.***

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por el señor [redacted] (en adelante, señor [redacted] o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-POS-003-000135-2017-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:**

**I.- ANTECEDENTES:**

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 000135 de fecha 25 de marzo de 2017, el señor [redacted] presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:

   i. No se le permitió realizar el trámite para la obtención de una Tarjeta Medio Escolar por tener el Documento Nacional de Identidad (DNI) de su menor hija vencido, por lo que solicitó se cumpliera lo establecido en la Ley de Simplificación Administrativa.

   ii. Recibió un trato descortés por parte del personal de la Entidad Prestadora por lo que debe imponerse la sanción correspondiente.

2. Mediante Carta LR-POS-003-000135-2017-SAC de fecha 31 de marzo de 207, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [redacted] señalando lo siguiente:



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

i.- GYM suscribió el respectivo Contrato de Concesión con el Estado Peruano, en el cual se le encargó la administración y protección del servicio prestado[1], encontrándose legalmente facultada para establecer los mecanismos necesarios para evitar el fraude en la venta y control de pasajes, siendo la exigencia del DNI vigente un mecanismo que permite verificar la identidad del usuario que reclama su derecho a tramitar la Tarjeta Medio Escolar, requisito debidamente publicado en su página web y aplicativos móvil de la empresa.

ii.- De la revisión de los videos recogidos por las cámaras del sistema de GYM, no se ha observado una actitud inapropiada por parte de la Administradora de la Estación, quien en todo momento actuó rigiéndose bajo los procedimientos establecidos sin intención de generar malestar.

3. El 24 de abril de 2017, el señor [redacted] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-POS-003-000135-2017-SAC indicando lo siguiente:

i.- El Decreto Legislativo N° 1246 que aprueba diversas medidas de Simplificación Administrativa, establece que el vencimiento de la fecha de vigencia del DNI no constituye impedimento para la participación del ciudadano en actos civiles, comerciales, administrativos, notariales, registrales, judiciales, policiales y en general, todos aquellos casos donde el documento debe de ser presentado para acreditar identidad.

ii.- Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado se encuentran dentro del ámbito de aplicación de la norma citada precedentemente, de conformidad con el numeral 8 del artículo I Titulo Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

iii.- Se ha negado el derecho al libre tránsito de su menor hija discriminándola por tener el DNI vencido con la exclusiva finalidad de impedirle utilizar la tarjeta de medio pasaje para sus traslados.

iv.- Se deben tener en cuenta los derechos establecidos en los numerales 1, 2 y 22 del artículo 2, así como los artículos 3, 103 y 139 de la Constitución Política del Perú. Asimismo, el artículo 74 del Código del Niño y del Adolescentes, y el Título Preliminar del Código Civil.

v.- Finalmente, solicitó que la Carta LR-POS-003-000135-2017-SAC sea reexaminada, disponiéndose la emisión de la Tarjeta Medio Escolar a su menor hija, así como que se reconozcan las costas y costos correspondientes.

[1] Cita textual de la Carta LR-POS-003-000135-2017



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

4. El 16 de mayo de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.

5. La vista de la causa se realizó el 19 de octubre de 2018 a la que asistió únicamente el apelante quien procedió a dar su informe oral quedando la causa al voto.

6. El 26 de octubre de 2018, el señor [redacted] presento un escrito adjuntado un correo electrónico de fecha 02 de mayo de 2017 remitido por GYM como medio probatorio, en el cual señalan que han procedido a modificar los procedimientos relacionados al uso del DNI vencido para lo cual se ha difundido la información al personal respecto a las modificaciones realizadas en la atención. Asimismo, el usuario solicitó a la Entidad Prestadora resarcir los daños y perjuicios ocasionados.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. 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-003-000135-2017-SAC emitida por GYM.

   ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [redacted].

## III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a la negativa de GYM de otorgar la Tarjeta Medio Escolar a la menor hija del señor [redacted] alegando que el DNI de la menor se encontraba vencido, hecho que se configura como un supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[2] y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[3] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de

---

[2] **Reglamento de Reclamos de GYM,**

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

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

[3] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

*"Artículo 33.-*
*(...) Los reclamos que versen sobre:*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[4], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[5] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[6] (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.

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

   i.- La carta LR-POS-003-000135-2017-SAC fue notificada vía correo electrónico al señor [redacted] el 31 de marzo de 2017.

   ii.- El plazo máximo que el señor [redacted] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de abril de 2017.

   iii.- El señor [redacted] apeló con fecha 24 de abril de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.

---

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

[4] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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".*

[5] **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 recurrid, 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".*

[6] **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[7] (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.

11. 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 la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador[8].

13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley[9].

---

[7] TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

*"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".*

[8] Código del Consumidor

*"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos*
*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".*

[9] Ley N° 29158

*"Artículo 32.- Organismos Reguladores*
*Los Organismos Reguladores:*
*(...)*
*7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social[10]; se advierte que en el presente caso el señor [redacted] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

### III.2.2 Sobre los hechos materia de reclamo

16. En el presente caso, el señor [redacted] manifestó que GYM no le permitió realizar el trámite para obtener la Tarjeta Medio Escolar para su menor hija, alegando que el DNI de la menor se encontraba vencido, motivo por el cual solicitó se cumpla lo establecido en la Ley de Simplificación Administrativa. Agregó que se vulneraron derechos establecidos en la Constitución Política del Perú, el Código del Niño y del Adolescente, así como el Título Preliminar del Código Civil.

17. Por su parte, GYM señaló que en el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión, se le ha encargado la administración y protección del servicio prestado encontrándose legalmente facultado para establecer los mecanismos necesarios con el fin de evitar el fraude en la venta y control de pasajes, por lo que la exigencia del DNI vigente es un mecanismo que permite verificar la identidad del usuario que reclama su derecho a tramitar la Tarjeta Medio Escolar.

18. Al respecto, cabe señalar que el Estado Peruano suscribió con GYM el respectivo Contrato de Concesión mediante el cual se estableció que corresponde a dicho concesionario, de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar el servicio de transporte ferroviario de manera segura, puntual y confiable a través del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao, conforme se aprecia a continuación:

---

[10] Código del Consumidor

*"Artículo IV.- Definiciones*
*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

1.- ***Consumidores o usuarios***
*Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

> *"CONTRATO DE CONCESIÓN*
>
> ***OBJETO***
> *2.7 (...) corresponde al CONCESIONARIO de manera integrada y en régimen de exclusividad, prestar los servicios y mantener la infraestructura del sistema, (...) así como también brindar el servicio de transporte ferroviario (que comprende todo lo necesario para el movimiento de pasajeros y las operaciones relacionadas al Material Rodante), de acuerdo con las disposiciones del presente Contrato.*
>
> ***CARACTERES***
> *2.12 La obligación principal del CONCESIONARIO es la prestación del Servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros, Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao".*

19. A través del referido Contrato de Concesión, se ha conferido a GYM diferentes derechos referidos a la explotación de la mencionada infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, así como al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa, tal como 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 (...)*
>
> *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 (...)*
>
> *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]

20. No obstante, el artículo 8.24 del citado contrato de concesión también ha reconocido los derechos de los usuarios:

> *8.24. El CONCESIONARIO se obliga a preservar los siguientes derechos de los Usuarios:*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

*(i) A acceder al Servicio, de acuerdo a lo que establezcan las Leyes Aplicables;*
*(ii) A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas y los alcances del Servicio que brinda el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato;*
*(...)*

21. Asimismo, en el caso particular de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, el literal l) del 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, Reglamento de Usuarios) establece que la las Entidades Prestadoras deberán brindar a los usuarios un servicio de calidad:

> *"**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*
> *A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.*
> *(...)"*

[El subrayado es nuestro]

22. Ahora bien, en lo que se refiere a la venta y cobro de pasajes para el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, el numeral 1.2.47 del Anexo 7 del contrato de concesión señala lo siguiente:

> *"**ANEXO 7: Niveles de Servicio***
> *(...)*
> *1.2.47 Es obligación de El CONCESIONARIO establecer los mecanismos y disponer los recursos humanos y materiales para evitar la evasión del pago por parte de los pasajeros ni fraudes en el sistema de venta y control.*
> *(...)"*

23. En cuanto a la tarifa cobrada por GYM a los usuarios de la infraestructura, se encuentra establecida en el artículo 9.10[21] del contrato de concesión conforme a lo siguiente:

[21] Contrato de Concesión de GYM Ferrovías S.A.

9.10. La Tarifa social a ser cobrada por el CONCESIONARIO desde la culminación de la puesta en operación Comercial del Material Rodante Existente al Usuario es como sigue:

| Tipo de Pasajero | Tarifa en Nuevos Soles |
|---|---|
| Adulto | 1.45 |
| Medio o Universitario | 0.75 |
| Escolar | 0.75 |
| Pases libres | 0.00 |



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

# Tipos de Tarjeta

Para el uso del servicio, Linea 1 considera 2 tipos de tarjetas:

**Tarjeta Medio Pasaje** -Linea 1 considera como Medio Pasaje al:

- Pasaje Escolar
- Pasaje Estudiante Universitario o de Institutos reconocidos por el Ministerio de Educacion

**Tarjeta Pasaje Adulto** -Esta tarjeta es recargable, válida como medio de pago, debiendo mantener saldo para su uso.

24. En lo referido a la tarjeta de medio pasaje escolar, GYM solicita como requisito para su emisión, la vigencia del DNI del escolar, entre otros documentos como se aprecia a continuación:

| TRÁMITE: | Nueva Tarjeta y personalización<br>Precio: S/.5.00 | Duplicado<br>Precio: S/.5.00 | Renovación |
|---|---|---|---|
| LUGAR: | Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes | Pumacahua, Jorge Chávez, San Borja Sur y Los Postes | Todas las Estaciones |
| **ESCOLARES**<br>La tarifa medio solo aplica de lunes a viernes durante la vigencia del año escolar. Los sábados domingos y feriados aplica la tarifa adulto | Originales de:<br>• DNI vigente de escolar.<br>• Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso.<br>• DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado.<br>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderado es obligatoria | Originales de:<br>• DNI vigente del escolar.<br>• DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado.<br>Se deberá realizar el bloqueo de la tarjeta 48 horas antes llamando al 0800 11171.<br>La presencia del escolar y de alguno de los padres o apoderado es obligatoria | Apartir del 15 de Febrero de cada año escolar, presentado la tarjeta media vigente y originales y copias simples de:<br>• DNI vigente del escolar.<br>• Cualquier documento que acredite la matrícula en el año escolar en curso.<br>• DNI vigente de alguno de los padres o carta poder legalizada y DNI vigente del apoderado |

25. Como punto de partida del análisis del presente caso, cabe recordar que de conformidad con el numeral 8 del artículo I del Texto Único Ordenado de la de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), las Entidades Prestadoras actúan como entidades de la administración pública siéndoles exigibles las disposiciones de la referida ley.

> *"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:*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

*(...)*

*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.*
*(...)"*

26. Lo indicado ha sido recogido en el artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN[12] (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN), en el cual se indica que las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al TUO de la LPAG, siéndoles aplicables las disposiciones del citado reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.

27. En atención a lo expuesto, en la medida que GYM tiene a su cargo la concesión de la Línea 1 del Metro de Lima, se configura como una persona jurídica bajo régimen privado que presta servicios públicos, que en determinados supuestos se encontrara sujeta a las disposiciones de la LPAG.

28. Ahora bien, cabe señalar que mediante Decreto Legislativo N° 1246 se aprobaron diversas medidas de simplificación administrativa, entre ellas, un primer grupo de medidas que permiten dotar al régimen jurídico que rige a la Administración Pública de acciones a favor del ciudadano en función a la simplificación, eficacia, eficiencia, celeridad y equidad en los procedimientos administrativos, garantizando así los derechos e intereses de los administrados con sujeción al ordenamiento constitucional.

29. Entre dichas disposiciones se encuentra el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1246[13] en el cual se ha establecido respecto al vencimiento de la fecha de vigencia del Documento Nacional de Identidad lo siguiente:

> ***Artículo 7.- Documento Nacional de Identidad***
> *El vencimiento de la fecha de vigencia del Documento Nacional de Identidad no constituye impedimento para la participación del ciudadano en actos civiles, comerciales, administrativos, notariales, registrales, judiciales, policiales y, en general, para todos aquellos casos en que deba ser presentado para acreditar su identidad.*

---

[12] Reglamento de Reclamos de OSITRAN aprobado mediante Resolución N° 019-2011-CD-OSITRAN

Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios
Las entidades prestadoras constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de usuarios a que se refieren los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 del presente Reglamento, los cuales están obligadas a tramitar de conformidad con este reglamento.

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG.

[13] De acuerdo a lo dispuesto a la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1310, se establece que lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Legislativo N° 1246 no exime de la obligación a cargo de los ciudadanos de renovar su Documento Nacional de Identidad.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

30. A la luz de los objetivos del Decreto Legislativo 1246, la referida disposición resulta eficaz en la medida que con la sola presentación del DNI permite que las personas realicen diversos trámites ante las entidades públicas, pues esta basta para acreditar su identidad, independientemente de si el referido documento se encuentra vigente o no.

31. GYM ha alegado tener la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio conforme lo establece el Contrato de Concesión por lo que ha dispuesto como requisito para obtener la Tarjeta de Medio Escolar, la vigencia del DNI con el fin de evitar el fraude en la venta y control de pasajes.

32. Sobre el particular, se debe tener en cuenta que si bien el contrato de concesión establece que es potestad del concesionario disponer de la organización del servicio y tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento; también le corresponde respetar el Contrato y las Leyes Aplicables; por lo que los mecanismos que aplique para el adecuado funcionamiento del servicio deben tener en cuenta los dispositivos legales vigentes como es el caso de los aprobados por simplificación administrativa.

33. Cabe señalar que la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública, por lo que representa una de las principales acciones que debe ser implementada por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado[14], entre ellas las personas jurídicas bajo régimen privado que prestan servicios públicos en virtud de una concesión, como es el caso de GYM.

34. En el presente caso, se aprecia que el objetivo de identificar la identidad y edad de la menor hija del apelante se cumplió con la presentación del respectivo DNI, el cual ha sido expedido por la autoridad competente, la Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC; por lo que la presentación de dicho documento resulto plenamente eficaz para el objetivo del trámite de obtención de la Tarjeta de Medio escolar.

35. Adicionalmente, cabe señalar que mediante correo electrónico de fecha 02 de mayo de 2017[15] GYM ha concordado con el criterio adoptado por este Tribunal al informar al usuario que la Entidad Prestadora ha procedido a modificar sus procedimientos respecto al requerimiento del DNI informando a su personal que no se requiere exigir su vigencia.

36. Se verifica entonces que en el presente caso, GYM actuó de manera indebida al haber negado al señor [redacted] la obtención de la Tarjeta de Medio Escolar únicamente por el

[14] http://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/

[15] Folio 35



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

hecho de que el DNI de su menor hija se encontraba vencido, constituyendo ello un supuesto de prestación deficiente en perjuicio del usuario.

37. En tal sentido, los mecanismos que adopte GYM para el control de los pasajeros a fin de evitar el fraude en la entrega de la Tarjeta Medio escolar deberán ser realizados sin contravenir las disposiciones de simplificación administrativa presentes en el Decreto Legislativo N° 1246; esto es, sin la exigencia de la entrega del DNI vigente.

38. En consecuencia, habiéndose verificado que la entidad prestado no ha brindado un servicio adecuado al usuario para la prestación del servicio, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-POS-003-000135-2017-SAC que declaró infundado el reclamo; correspondiendo que la Entidad Prestadora emita la Tarjeta de Medio Escolar a la menor hija del señor [redacted].

***Cuestiones Finales***

39. Asimismo, en lo que refiere a la solicitud del señor Ferrer manifestada en su escrito de alegatos finales, referida a que GYM resarza los daños y perjuicios que se le habría ocasionado, cabe señalar que éstos no han sido precisados ni acreditados por el usuario a lo largo del presente procedimiento administrativo correspondiendo desestimar este extremo del reclamo; sin perjuicio de su derecho de exigir el resarcimiento de los referidos daños y perjuicios que considere le hubieran sido ocasionados por la deficiencia del servicio de parte de la Entidad Prestadora en las respectivas vías jurisdiccionales conforme a la normativa correspondiente.

40. De otro lado, del escrito de apelación se advierte que el señor [redacted] también solicitó que GYM procediera a la devolución de las costas y costos del presente procedimiento.

41. Al respecto, el artículo 31 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

> *"Artículo 31.- Costas y Costos*
> *Las costas y costos del procedimiento serán asumidos por la parte vencida, salvo resolución expresa y motivada del órgano resolutivo competente, en sentido distinto.*
>
> *La Liquidación y pago de las costas y costos procedimentales se realizará teniendo en consideración lo dispuesto en los artículos 410 y siguientes del Código Procesal Civil en lo que sea aplicable.*
>
> [El subrayado agregado es nuestro]

42. Ahora bien, en cuanto al concepto de costas, el artículo 410 del Código Procesal Civil las define del siguiente modo:

> ***"Artículo 410.-*** *Las costas están constituidas por las tasas judiciales, los honorarios de los órganos de auxilio judicial y los demás gastos judiciales realizados en el proceso."*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

43. Considerando lo señalado y en la medida que en el presente proceso no existen tasas judiciales ni conceptos similares que puedan encajar en tal definición, no corresponde amparar el pedido en este extremo.

44. En cuanto a los costos, el artículo 411 del Código Procesal Civil establece lo siguiente:

> *"**Artículo 411.-** Son costos del proceso el honorario del Abogado de la parte vencedora, más un cinco por ciento destinado al Colegio de Abogados del Distrito Judicial respectivo para su Fondo Mutual y para cubrir los honorarios de los Abogados en los casos de Auxilio Judicial."*

45. En ese sentido, advirtiéndose que el escrito de alegatos finales presentado por el señor [redacted] se encuentra suscrito por un abogado, corresponde que los costos por concepto de sus honorarios sean asumidos por GYM, debiéndose señalar que para efecto del pago de los costos del procedimiento, el usuario deberá presentar ante la Entidad Prestadora los documentos que acrediten fehacientemente que incurrió en dichos gastos.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[16];

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta LR-POS-003-000135-2017-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [redacted] al haberse verificado que la Entidad Prestadora no brindó un servicio adecuado al usuario para la prestación del servicio, correspondiendo que emita la Tarjeta de Medio Escolar a la menor hija del usuario.

---

[16] **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;*
*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".*



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

**SEGUNDO.- DISPONER** que GYM FERROVÍAS S.A. cumpla con pagar los costos del procedimiento por concepto de honorarios de abogado en los que incurrió el señor [redacted], de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 45 de la presente resolución.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente resolución al señor [redacted] y a GYM FERROVÍAS S.A.

**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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.***

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**
**Vicepresidenta**
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**
**OSITRAN**



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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