



- i.- Inicialmente el personal de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima no permitió el ingreso de la señora [REDACTED] y de su acompañante a través de la puerta de acceso preferencial al no observar signos visibles en su condición de salud que lo ameritara.
 - ii.- Sin embargo, cuando la señora [REDACTED] le comunicó a su personal que se encontraba delicada de salud, por lo que requería desplazarse con un acompañante e ingresar por la puerta de acceso preferencial de la estación; se permitió el ingreso a la usuaria y a su acompañante a través de dicha puerta de acceso.
 - iii.- En ese sentido, a partir de la fecha de emisión de la presente carta de respuesta de GYM, la señora VARGAS podrá acceder con un acompañante a cualquiera de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a través de la puerta de acceso preferencial portando la referida carta.
3. Con fecha 23 de febrero de 2018, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-023555-2018-SAC señalando que se encontraba disconforme con la decisión de GYM, pues correspondía que el personal de la Entidad Prestadora que la humilló al impedirle el ingreso a la estación por la puerta de acceso preferencial de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima fuera sancionado, resultando necesario además que se le otorgara una garantía de que no se le restringiría el ingreso por las puertas de acceso preferencial en el futuro.
4. El 19 de marzo de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.

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-023555-2018-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento está referida al cuestionamiento realizado por la señora [REDACTED] a la negativa para ingresar con un acompañante por la puerta de acceso preferencial de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima pese a que se encontraba delicada de salud, que habría sido formulada por personal de GYM; hecho que



puede considerarse como supuesto de reclamo 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 normativo³, 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 GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (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.

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, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Las reclamos que versen sobre:

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

³ 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".

⁴ 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 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".

⁵ 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".



8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta R-CAT-023555-2018-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 9 de febrero de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de marzo de 2018.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 23 de febrero de 2018, es decir dentro del plazo legal establecido.
9. En consecuencia, en la medida que el recurso de apelación fue presentado dentro del plazo legal establecido, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas en el mismo.

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

10. 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 regulador⁶.
11. 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 ley⁷.

⁶ 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".

⁷ 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".



12. 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 social⁸; se advierte que en el presente caso la señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
13. 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 el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED]

14. Conforme se ha indicado precedentemente, la señora [REDACTED] presentó un reclamo señalando que un trabajador de GYM le habría impedido ingresar con un acompañante por la puerta de acceso preferencial de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima, pese a que tenía problemas de salud (cáncer), solicitando que se removiera de su puesto a dicho trabajador o que le fuera aplicada una sanción.
15. Al respecto, de la revisión del expediente se aprecia que mediante decisión contenida en la carta R-CAT-023555-2018-SAC, GYM declaró fundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED], reconociendo que si bien inicialmente el personal de dicha estación no permitió el ingreso de la usuaria y de su acompañante a través de la puerta de acceso preferencial debido a que no se evidenciaban signos en su condición de salud que lo ameritara; inmediatamente después se le permitió el ingreso con su acompañante a través de la puerta de acceso preferencial conforme lo había sido solicitado.
16. En dicha carta GYM indicó que en lo sucesivo la señora [REDACTED] podía acceder a cualquiera de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a través de la puerta de acceso preferencial con un acompañante, portando la referida carta de respuesta a su reclamo.
17. Posteriormente, el 23 de febrero de 2018, la señora [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión de GYM contenida en la carta R-CAT-023555-2018-SAC que declaró fundado su reclamo, señalando su desacuerdo con lo resuelto por la Entidad Prestadora, debido a que correspondía que el trabajador de la empresa que la había maltratado al impedirle el ingreso a la estación por la puerta de acceso preferencial de la

⁸ 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".



estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima fuera sancionado, resultando necesario además que se le otorgara una garantía de que no se le restringiría el ingreso por las puertas de acceso preferencial en el futuro.

18. En cuanto al otorgamiento de la garantía solicitada por la señora [REDACTED] a la Entidad Prestadora a fin de que en un futuro no se le impida en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima el ingreso a través de las puertas de acceso preferencial con un acompañante; se advierte que en la carta R-CAT-023555-2018-SAC, mediante la cual GYM declaró fundado su reclamo; dicha Entidad Prestadora dispuso que en lo sucesivo la señora [REDACTED] podía acceder a cualquiera de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a través de la puerta de acceso preferencial con un acompañante, portando la referida carta R-CAT-023555-2018-SAC mediante se respondió su reclamo.
19. Teniendo en cuenta lo dispuesto por GYM en la referida carta de respuesta al reclamo, se evidencia que la garantía solicitada por la señora [REDACTED] ya ha sido proporcionada por dicha Entidad Prestadora al disponer que en el futuro podrá ingresar a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima con un acompañante por las puertas de acceso preferencial mostrando la carta de respuesta que amparó su reclamo.
20. Por otro lado, en cuanto al pedido de la señora [REDACTED] relacionado a que GYM remueva de su puesto al trabajador que no le permitió el ingreso con un acompañante por la puerta de acceso preferencial de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima o la aplicación de otra sanción; cabe señalar que no corresponde a este Tribunal emitir un pronunciamiento sobre la aplicación de medidas disciplinarias por parte de las Entidades Prestadoras.
21. Al respecto, debe tenerse en cuenta que en vía de procedimiento de reclamos, el TSC es competente para pronunciarse sobre aquellos reclamos que versen sobre los supuestos comprendidos entre los literales a) y g) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos y Controversias del OSITRAN, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) *La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*



- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportunidad prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa".

[El subrayado es nuestro]

22. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que la aplicación o no de medidas disciplinarias por parte de las Entidades Prestadoras a sus trabajadores o dependientes no se encuentra comprendida dentro de las materias sobre las que pueden versar los reclamos presentados por los usuarios en un procedimiento de atención de reclamos, no correspondiendo que el TSC emita un pronunciamiento al respecto.
23. En ese sentido, atendiendo a que en el presente caso GYM reconoció que su personal no permitió inicialmente el ingreso de la señora [REDACTED] y su acompañante por la vía de acceso preferencial de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima pese a su estado de salud; corresponde confirmar la decisión contenida en la carta R-CAT-023555-2018-SAC, que declaró fundado el reclamo formulado por la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁹;

⁹ 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".



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° 02 2018 TSC OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta R-CAT-023555-2018-SAC expedida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró fundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] sobre prestación de un servicio deficiente al no habersele permitido inicialmente ingresar con un acompañante por la vía de acceso preferencial de la estación Los Postes de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora [REDACTED] 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN