



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 66-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000544-2018-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de septiembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo en la medida que no se ha verificado que la Entidad Prestadora haya incurrido en algún defecto en el servicio brindado, al no acreditarse que haya restringido indebidamente el uso de los servicios higiénicos al usuario ni que su personal portara inadecuadamente sus fotochecks dificultando su identificación.*

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-CUL-003-000544-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 000544 de fecha 1 de febrero de 2018, el señor [REDACTED] manifestó su malestar señalando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 20:10 horas del 1 de febrero de 2018, se acercó a la puerta de ingreso de la estación "La Cultura" de la Línea 1 del Metro de Lima solicitando se le permitiera utilizar los servicios higiénicos ubicados dentro de la referida estación, indicando que era una persona con problemas de salud; no obstante lo cual, el personal de GYM no se lo permitió.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Asimismo, señaló que el personal de GYM de la estación "La Cultura" que le denegó el uso de los servicios higiénicos no portaba adecuadamente sus *fotochecks*, lo que dificultaba su identificación.
2. Mediante carta LR-CUL-003-000544-2018-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- GYM suscribió el Contrato de Concesión con el Estado Peruano, encargándose de administrar el Sistema de Control de Pasajeros en cada una de las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, encontrándose facultada para establecer el procedimiento válido para el ingreso de los clientes, no permitiendo su ingreso a las estaciones sin efectuar el pago correspondiente. En ese sentido, el sistema entregado por el Estado Peruano a GYM está configurado para que el ingreso y salida de los usuarios se realice utilizando una tarjeta.
- ii.- La tecnología instalada en el Sistema de Control de Pasajeros de GYM funciona con tarjetas, por lo que la utilización del servicio requiere que los usuarios cuenten con estas, tal como se menciona en el Reglamento de Uso del Servicio. Asimismo, es condición de uso del servicio la validación de las tarjetas por las lectoras instaladas en los torniquetes tanto al ingreso como a la salida de las estaciones, por lo que un nuevo ingreso a las estaciones solo puede ocurrir cuando previamente se haya registrado una salida.
- iii.- Esta particularidad incrementa la seguridad, confiabilidad y modernidad del servicio, pues permite registrar, controlar y procesar la información relacionada con el flujo de entrada y salida de pasajeros de las estaciones, lo que implica que todo usuario deba contar necesariamente con una tarjeta.
- iv.- Para la revisión del reclamo presentado por el señor [REDACTED], GYM ha tenido en cuenta las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "La Cultura", apreciándose que a las 20:08 horas del 1 de febrero de 2018, el reclamante solicitó al personal de seguridad de la estación se le permitiera ingresar a los servicios higiénicos, mostrando para ello su Documento Nacional de Identidad (DNI), ante lo cual dicho personal le brindó información sobre las normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, procediendo el señor [REDACTED] retirarse.
- v.- Posteriormente, a las 20:22 horas el señor [REDACTED] retornó a la estación, siendo atendido por otro personal, quienes nuevamente le explicaron las normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima; sin embargo, al no encontrarse conforme con la información recibida, el señor [REDACTED] solicitó el Libro de Reclamaciones, el cual le fue entregado oportunamente.



- vi.- En el presente caso, el personal de GYM actuó de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- vii.- Sin perjuicio de lo expuesto, aun cuando no existía obligación alguna de permitir el ingreso del señor [REDACTED] a la estación "La Cultura" para utilizar los servicios higiénicos, el personal de GYM de la referida estación decidió permitirle su uso sin validar su tarjeta.
- viii.- El personal de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra debidamente identificado portando sus *fotochecks* y si un usuario requiere conocer sus datos, puede solicitárselos.
3. El 12 de febrero de 2018, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-CUL-003-000544-2018-SAC, indicando que debido a que no se le permitió utilizar los servicios higiénicos de la estación "La Cultura" de la Línea 1 del Metro de Lima, tuvo que acudir al centro comercial más cercano y que no pudo identificar al personal de GYM que lo atendió debido a que portaba inadecuadamente su *fotocheck*.
4. El 5 de marzo de 2018, 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 13 de septiembre de 2018 sin contar con la asistencia de las partes, quedando la causa al voto.

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-CUL-003-000544-2018-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 que el personal de GYM no habría permitido al señor [REDACTED] utilizar los servicios higiénicos de la estación "La Cultura" de la Línea 1 del Metro de Lima, así como que no habrían portado adecuadamente sus *fotochecks*, hechos que constituyen supuestos de reclamo contenidos en el literal d) del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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.

8. 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,

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

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

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

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ Reglamento de 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

"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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta LR-CUL-003-000544-2018-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de febrero de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de marzo de 2018.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 12 de febrero de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
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 General⁶ (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 regulador⁷.

⁶ 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".

⁷ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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 ley⁸.
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 social⁹; 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 el personal de la estación "La Cultura" de la Línea 1 del Metro de Lima no le habría permitido utilizar los servicios higiénicos ubicados dentro de la referida estación. Agregó que el referido personal no habría portado adecuadamente sus *fotochecks*, dificultando su identificación.
17. Por su parte, GYM señaló que el sistema entregado por el Estado Peruano a GYM está configurado para que el ingreso y salida de los usuarios se realice utilizando una tarjeta, siendo una condición de uso del servicio la validación de dichas tarjetas por las lectoras instaladas en los torniquetes tanto al ingreso como a la salida de las estaciones.

⁸ 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"

⁹ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

18. Adicionalmente, señaló que aun cuando no existía obligación alguna de permitir el ingreso del señor [REDACTED] a la estación "La Cultura" para utilizar los servicios higiénicos, su personal le permitió utilizarlos sin validar su tarjeta. Agregó que se encontraban debidamente identificados portando sus *fotochecks*.
19. Al respecto, cabe señalar que el Estado Peruano suscribió con GYM un 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:

"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".

20. En el caso particular de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, el artículo 23 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (en adelante, Reglamento de Usuarios) establece que la Entidad Prestadora debe poner a disposición de los usuarios finales, en cada estación, servicios complementarios, tales como, botiquín para urgencias, telefonía pública, y servicios higiénicos, entre otros:

"Artículo 23.- Servicios obligatorios en infraestructura ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

(...)

En el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo las entidades prestadoras deberán poner a disposición de los usuarios finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

- a) Botiquín para urgencias
- b) Telefonía pública
- c) Servicios higiénicos
- d) Módulo de atención para venta de pasajes o máquina de autoservicio de venta de pasajes".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

[El subrayado y resaltado es nuestro]

21. Ahora bien, a través del Contrato de Concesión, se le 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 (...)"

[El subrayado es nuestro]

22. Al respecto, el artículo 34° del Reglamento de Usuarios establece que son medios de pago del servicio los siguientes:

"Artículo 34.- Medios de pago por el uso de la ITUP ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

El pago por el uso de la infraestructura ferroviaria, deberá ser efectuado en el momento y en las condiciones establecidas en los respectivos contratos de concesión y los tarifarios vigentes.

El concesionario del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo podrá prever que para la compra de la Tarjeta Inteligente para el uso del mismo, el pago se realice no sólo en efectivo, sino también a través de tarjetas de crédito o débito. En el caso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo el cobro podrá realizarse también por medio de máquinas expendedoras".

[El subrayado es nuestro]

23. Asimismo, los artículos 7 y 12 del Reglamento de Usuarios establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de prestar y recibir los servicios conforme a las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los contratos de concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 3

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

f) A la Calidad y cobertura del servicio

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.

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente".

[El subrayado es nuestro]

24. En ese sentido, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece 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, lo que incluye el pago de la tarifa respectiva, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los derechos del Usuario

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

(...)

l) Al libre uso de la ITUP

Es el derecho a la utilización adecuada del tramo vial, ferroviario, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de la ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de Usuarios Intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente (...)"

[El subrayado es nuestro]

25. Teniendo en cuenta las normas precedentemente citadas, se aprecia que ejerciendo la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio establecida en el Contrato de Concesión, GYM ha dispuesto que para utilizar la infraestructura de la Línea 1 del Metro de Lima resulta necesario que las personas cuenten con una tarjeta y abonen la tarifa respectiva, tal como se encuentra previsto en el artículo 34 del Reglamento de Usuarios previamente citado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

26. Asimismo, conforme a lo establecido en dicho Reglamento de Usuarios, en el caso de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo - Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora debe poner a disposición de los usuarios finales servicios complementarios, entre los cuales se encuentran los servicios higiénicos en cada una de las estaciones, constituyendo este un servicio de implementación obligatoria.
27. En ese sentido, se advierte que el servicio brindado por GYM a sus usuarios no solo se encuentra constituido por el de transporte propiamente dicho, esto es, el servicio de traslado de pasajeros de una estación a otra, sino que complementariamente incluye la puesta a disposición de los usuarios finales de los servicios higiénicos ubicados en cada una de las estaciones que integran la Línea 1 del Metro de Lima.
28. Teniendo en cuenta ello, se advierte que para hacer uso del servicio de transporte brindado por GYM, el cual incluye los servicios higiénicos ubicados dentro de las estaciones, resulta necesario contar con una tarjeta y abonar la tarifa respectiva deslizando esta por las lectoras dispuestas para tal fin, procedimiento que implica que los referidos servicios se encuentran disponibles para ser utilizados por los usuarios que ingresan y se trasladan al interior de las instalaciones y/o infraestructura que administra la Entidad Prestadora.
29. En tal sentido, GYM podrá restringir o limitar el uso y disfrute de sus servicios en aquellos casos en los cuales las personas no cumplan las condiciones, plazos y reglas de uso establecidas, una de las cuales es abonar la tarifa respectiva a efectos de poder utilizar los servicios brindados por la Entidad Prestadora, lo que incluye los servicios higiénicos que se encuentran al interior de las estaciones que gestiona.
30. En el presente caso, el señor [REDACTED] ha señalado que habiendo solicitado al personal de GYM se le permitiera utilizar los servicios higiénicos de la estación "La Cultura", se le denegó su uso.
31. Por su parte, GYM señaló que su personal informó al señor [REDACTED] que una condición de uso del servicio era la utilización y validación de una tarjeta en los torniquetes ubicados en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, y que al no encontrarse conforme con la información recibida, solicitó el Libro de Reclamaciones.
32. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha negado ni contradicho lo señalado por GYM, esto es, que habiendo solicitado se le permitiera utilizar los servicios higiénicos de la estación "La Cultura", se le indicó que debía portar una tarjeta y validarla en los torniquetes de dicha estación, y que al no encontrarse conforme con ello solicitó el Libro de Reclamaciones.
33. Cabe señalar, según se ha expuesto precedentemente, que dicha validación de tarjeta otorga a los usuarios el derecho a utilizar tanto el servicio de transporte como los servicios complementarios brindados por la Entidad Prestadora, entre los cuales se encuentran los servicios higiénicos.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

34. En tal sentido, en el presente caso se evidencia que el reclamante no cumplió con dicha condición de uso de los servicios brindados por la Entidad Prestadora, consecuencia de lo cual se verifica que no fue injustificada la decisión del personal de GYM de restringir el uso de los servicios higiénicos.
35. Por otro lado, el señor [REDACTED] refirió que el personal de la estación "La Cultura" de la Línea 1 del Metro de Lima no portaba adecuadamente sus *fotochecks*, lo que dificultaba su identificación.
36. Al respecto, cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹⁰ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
37. Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara lo alegado, es decir, que el personal de la estación "La Cultura" de la Línea 1 del Metro de Lima portaba inadecuadamente sus *fotochecks*, lo que dificultaba su identificación.
38. Sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia que, más allá de lo afirmado por el señor [REDACTED], exista algún medio probatorio que acredite lo alegado en su reclamo.
39. En consecuencia, no habiéndose verificado que GYM haya incurrido en algún defecto en el servicio brindado, al no acreditarse que haya restringido indebidamente el uso de los servicios higiénicos al usuario, ni que su personal portara inadecuadamente sus *fotochecks*, lo que dificultaba su identificación; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SRO-003-000066-2016-SAC que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

¹⁰ TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba
(...)"

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

¹¹ 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 66-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

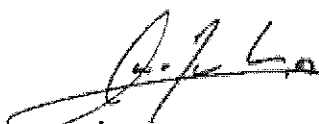
PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000544-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no haberse verificado que la Entidad Prestadora haya incurrido en algún defecto en el servicio brindado, al no acreditarse que haya restringido indebidamente el uso de los servicios higiénicos de la estación "La Cultura" al usuario ni que su personal portara inadecuadamente sus *fotochecks* dificultando su identificación.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [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**

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".