



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° 67-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 67-2015-TSC-OSITRAN

APELANTE : ANDRÉS SALVÍN DEL COMAMANI PUNTO

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-PUM-000119-2015-S.A.C.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 6 de febrero de 2017

SUMILLA: Si se comprueba el incumplimiento en la prestación de los servicios que la Entidad Prestadora está obligada a brindar, corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señor ANDRÉS SALVÍN DEL COMAMANI PUNTO (en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-PUM-000119-2015-SAC., emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 000119 de fecha 23 de febrero de 2015, el señor [REDACTED] manifestó lo siguiente:

i.- Encontrándose en la estación Pumacahua, manifestó a personal de la boletería su deseo de adquirir una tarjeta, respondiéndosele que debía de acercarse a otro cajero pese a haber dos personas atendiendo. Debido a la negativa formulada, no pudo abordar a los cuatro siguientes trenes y llegó tarde a su trabajo.

ii.- Agregó que al solicitar el Libro de Reclamaciones, se negaron a entregárselo.

2.- Mediante carta LR-PUM-000119-2015-SAC, notificada el 10 de marzo de 2015, GYM declaró fundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] extendiéndole disculpas por los inconvenientes generados por su personal durante el proceso de recarga de su tarjeta y por no habersele entregado el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó. Agregó que implementaría las medidas correctivas pertinentes.



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° 67-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 3.- Con fecha 10 de marzo de 2015, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-PUM-000119-2015-SAC, señalando que lo cuestionado en su reclamo no había sido la negativa del personal de GYM para recargar su tarjeta sino la negativa a venderle una, además de no habersele entregado el Libro de Reclamaciones.
- 4.- El 6 de abril de 2015, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
- 5.- El 23 de enero de 2017 se realizó la audiencia de conciliación pero las partes no arribaron a un acuerdo conciliatorio. Asimismo, la vista de la causa se realizó el 31 de enero de 2017 contando con la asistencia de GYM, quien procedió a informar oralmente, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 1.- 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-PUM-000119-2015-SAC. emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 2.- La materia del presente procedimiento está referida a que personal de GYM de la Estación Pumacahua no habría atendido al apelante cuando este solicitó realizar la compra de una tarjeta para acceder al servicio brindado por la entidad prestadora, así como a la negativa de entregarle el Libro de Reclamaciones para que pudiera registrar su reclamo, hechos que están previstos como supuestos de reclamo 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.

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

² "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."

³ 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.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) 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.



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° 67-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 3.- 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.
- 4.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-PUM-000119-2015-SAC. fue notificada al señor PILCOMAMANI el 10 de marzo de 2015.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 30 de marzo de 2015.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 10 de marzo de 2015, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 5.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas en lo referido a la atención brindada al señor [REDACTED] por parte del personal de GYM, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁶.
- 6.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

⁴Artículo 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.

⁵Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.

⁶VII. 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.

⁵Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD OSITRAN, respectivamente.

⁶Artículo 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.

⁴LPAG

⁶Artículo 209.- 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.



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° 67-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

- 7.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, 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.
- 8.- 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.
- 9.- La señora [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.
- 10.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.
- 11.- En su escrito de apelación el señor [REDACTED] señaló que GYM se pronunció por un hecho distinto al que había reclamado. Preciso que el hecho reclamado consistía en la negativa del personal de la entidad prestadora a venderle una tarjeta y a entregarle el Libro de Reclamaciones y no, como señaló GYM, una negativa para recargar su tarjeta. Agregó que la respuesta de GYM en dichos términos le generaba insatisfacción.

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 la 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"

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"

OSITRAN

EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



III.2.2 Sobre la falta de atención al señor [REDACTED] al solicitar la compra de una tarjeta para acceder al servicio y la entrega del Libro de Reclamaciones

- 12.- Sobre el particular, en 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, los artículos 7 y 12 establecen lo siguiente:

"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:

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 agregado es nuestro]

- 13.- Asimismo, es importante recordar que GYM, en virtud del referido Contrato de Concesión, tiene derecho 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. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.
- 14.- Al respecto, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre GYM y el Estado Peruano, establece respecto a las obligaciones del concedente en cuanto a la organización del servicio lo siguiente:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado agregado es nuestro]

- 15.- Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios, correspondiendo verificar en el presente caso si la Entidad Prestadora lo ha brindado de manera idónea y dentro de los estándares de calidad.



- 16.- Cabe señalar que el Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N.º 0034-2004-AI/TC que si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad;
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un standar mínimo de calidad y;
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

[El subrayado agregado es nuestro]

- 17.- En ese sentido, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación se otorgue en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.
- 18.- Como se ha señalado previamente, tanto en el reclamo como en su recurso de apelación, el señor [REDACTED] manifestó que el personal de GYM no atendió su solicitud de compra de una tarjeta a fin de poder hacer uso del servicio de transporte del metro prestado por la concesionaria. Al respecto, se constata que GYM declaró fundado el reclamo presentado por el apelante en el extremo referido a la negativa de su personal a recargar la tarjeta del señor [REDACTED]
- 19.- No obstante haber referido la negativa de su personal a "recargar" la tarjeta del usuario, el hecho es que la entidad prestadora ha reconocido que su personal incumplió con la venta o recarga de tarjetas al usuario establecida en el numeral 8.5 del Contrato de Concesión, como la obligación del concesionario de vender boletos u otros medios de pago.
- 20.- Sobre el particular, cabe señalar que la venta de tarjetas o la recarga de estas tiene por finalidad permitir el uso de la Línea 1 del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo materia de concesión, por lo que en la medida que la entidad prestadora reconoció el incumplimiento de esta obligación, el reclamo del señor [REDACTED] fue debidamente amparado.
- 21.- Por otro lado, en cuanto al Libro de Reclamaciones, en la medida que GYM reconoció que su personal no lo puso a disposición del apelante cuando este lo requirió, corresponde amparar el reclamo formulado por el señor [REDACTED]

De la remisión de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

- 22.- Sin perjuicio de lo señalado, se desprende de las alegaciones vertidas por el señor [REDACTED] que las mismas se encuentran vinculadas, además de la exigencia de la satisfacción de un interés particular, a la puesta en conocimiento de la administración del presunto incumplimiento de normas que regulan la obligación de venta de boletos y/o tarjetas,



así como la entrega del Libro de Reclamaciones a los usuarios del servicio a fin de que estos puedan registrar sus reclamos.

- 23.- Asimismo, en lo que se refiere a la entrega del Libro de Reclamaciones, según los artículos 150 y 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección al Consumidor, vigente desde el 02 de octubre de 2010; los establecimientos comerciales deben de contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente²⁰.
- 24.- Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM del 18 de febrero de 2011, se expidió el Reglamento del Libro de Reclamaciones, el cual señala en su artículo 2: "En el caso de los proveedores que desarrollen actividades económicas de servicios públicos regulados o que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el procedimiento previamente establecido por el organismo supervisor para la atención de quejas y reclamos de los consumidores deberá entenderse como la implementación y puesta a disposición del Libro de Reclamaciones, siempre y cuando este procedimiento permita dejar constancia de la presentación del reclamo o la queja, de su contenido y que además regule el cómputo de los plazos de atención, así como la puesta a disposición de canales para su presentación. En estos casos los proveedores se regirán por las normas emitidas por dichos organismos".
- 25.- En atención a la implementación del Libro de Reclamaciones señalada, mediante Resolución de Consejo Directivo de OSITRAN N° 004-2012-CD-OSITRAN del 18 de enero de 2012, se emitió el Reglamento de Usuarios de Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema de Transporte Eléctrico Masivo (en adelante, Reglamento de Usuarios) el cual estableció expresamente en su artículo 45° que es obligación de toda Entidad Prestadora que brinda el servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, contar con un libro físico de reclamos en cada estación de peaje o ferroviaria, así como también con uno virtual, de fácil acceso en su página web, tal como se aprecia a continuación:

Artículo 45.- Libro de reclamos

"Es obligación de toda Entidad Prestadora que explota infraestructura vial y brinda el servicio del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de contar con un libro físico de reclamos en cada estación de peaje o ferroviaria. También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web. Los libros de reclamos deberán ser exhibidos en un lugar visible. De no ser ello posible, se deberá informar a través de un cartel visible durante el proceso de pago del Peaje o de la venta de boletos de la existencia del mismo y la posibilidad de solicitarlo."

²⁰ Código de Protección al Consumidor

²¹ Artículo 150.- Libro de reclamaciones

Los establecimientos comerciales deben contar con un libro de reclamaciones, en forma física o virtual. El reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el presente artículo.

Artículo 151.- Exhibición del libro de reclamaciones

A efectos del artículo 150, los establecimientos comerciales deben exhibir, en un lugar visible y fácilmente accesible al público, un aviso que indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que tienen los consumidores de solicitarlo cuando lo estimen conveniente²⁰.



También deberán contar con uno virtual, de fácil acceso en su página web. El libro virtual deberá ser de acceso público y deberá contener, en tiempo real, todos los reclamos presentados por esa vía, así como la solución que se le dio a cada uno de ellos.

En el libro virtual se deberá, asimismo, consignar los reclamos y las soluciones dadas, que hayan sido escritos en todos los libros de reclamos situados en cada estación de peaje o ferroviaria. Para ello contarán con un plazo de 10 días de presentado el reclamo.

[El subrayado agregado es nuestro]

- 26.- Cabe señalar que el artículo 4 del referido Reglamento del Libro de Reclamaciones establece que el Libro deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando este lo solicite:

"Artículo 4.- Libro de Reclamaciones

El establecimiento comercial abierto al público deberá contar con un Libro de Reclamaciones, sea de naturaleza física o virtual, el mismo que deberá ser puesto inmediatamente a disposición del consumidor cuando lo solicite. Los proveedores que además del establecimiento comercial abierto al público, utilicen medios virtuales para establecer sus relaciones de consumo, deberán implementar un Libro de Reclamaciones Virtual en cada uno de sus establecimientos".

[El subrayado agregado es nuestro]

- 27.- Finalmente, el 18 de febrero de 2015 se emitió el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM Ferrovías S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de GYM) aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 008-2015-CD-OSITRAN, el cual estableció en su artículo V.2 lo siguiente:

"Los Reclamos pueden ser presentados por:

- a) La página web www.lineauno.pe en el enlace "Atención al cliente".
- b) La línea telefónica de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A., llamando al 0800-11121 (gratis) o al (01)207-4577 (costo de llamada local), de lunes a domingo de 06:00 a 22:00 horas.
- c) Los libros físico o virtuales dispuestos durante el horario de servicio, en las estaciones y accesibles mediante solicitud verbal expresa al Administrador de la Estación.
- d) La oficina de servicio al cliente de GYM FERROVIAS S.A., ubicada en la Estación Cabitos, sito en Av. Aviación / Ovalo Los Cabitos (Higuereta) Santiago de Surco, de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 20:00 horas, y sábados de 9:00 a 13:00 horas".

- 28.- En dicho sentido, corresponde que se informe a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización sobre el presunto incumplimiento de las normas que regulan la obligación de la venta de boletos y otros medios de pago para la utilización de la Línea 1 del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, así como la obligación de entregar el Libro de Reclamaciones a los usuarios de dicho servicio, para que, en el ejercicio de sus facultades, realice las investigaciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 67-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

necesarias, a fin de determinar si GYM estaría cumpliendo adecuadamente con las obligaciones antes mencionadas¹¹.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta LR-PUM-000119-2015-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A., quedando así agotada la vía administrativa.

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

TERCERO.- ORDENAR la remisión de los actuados del expediente 67-2015-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus facultades de acuerdo a lo previsto en el considerando 28 de la presente Resolución.

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] PINTO y a GYM FERROVIAS S.A.

¹¹ Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo N° 2.- Definiciones()

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

"Artículo N° 08.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

()

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura,

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

()

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

¹² 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° 67-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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**