



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 78-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-WEB-031920-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de diciembre de 2019

SUMILLA: *No habiéndose verificado que la Entidad Prestadora haya incumplido con atender al señor PUZA durante el horario de atención telefónica a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde confirmar la resolución recurrida.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por
(en adelante, el señor
el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-031920-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 4 de abril de 2019, el señor
presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica, manifestando lo siguiente:
 - i. Intentó comunicarse con el *Call Center* de la Entidad Prestadora a fin de solicitar el bloqueo de la tarjeta que le había sido robada; sin embargo, luego de veinte (20) minutos de espera, su llamada no fue atendida.
 - ii. En la medida que GYM incumplió su horario de atención al cliente, solicita el despido del Jefe de Atención al Cliente encargado del *Call Center* y se contrate a personal que pueda brindar atención telefónica dentro del horario establecido.
2. Mediante Carta R-WEB-031920-2019-SAC, notificada el 16 de abril de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor
declarándolo infundado, señalando que de la revisión del reporte de llamadas de la línea gratuita de atención telefónica (0800-111-21), se verificó que el 4 de abril de 2019 se recibieron dos llamadas a las 07:27:03 y a las



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

07:30:06 horas desde el teléfono celular número [REDACTED] perteneciente al usuario, las cuales se encontraban en "espera" debido a que las líneas se encontraban saturadas por la gran afluencia de llamadas.

3. El 16 de abril de 2019, el señor [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-031920-2019-SAC, señalando lo siguiente.

- i. Resulta incorrecto que las líneas se hayan encontrado saturadas.
- ii. Solicita que se multe a GYM por incumplimiento de su horario de atención al cliente.
- iii. Resulta posible que debido a la falta de atención telefónica por parte de la Entidad Prestadora, terceros hayan utilizado su tarjeta y gastado su saldo.

4. El 9 de mayo de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta R-WEB-031920-2019-SAC y agregando lo siguiente:

- i. El 4 de abril de 2019, la Central de Atención al Cliente recibió la primera llamada a las 06:03:15 horas y la última llamada a las 21:44:20 horas, no siendo correcto lo afirmado por el señor [REDACTED] al señalar que la Entidad Prestadora no cumple con su horario de atención a través de la vía telefónica.
- ii. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión, GYM tiene libertad en la gestión y conducción del negocio, lo que incluye la libertad de escoger al personal que contrata, no pudiendo el usuario o el organismo regulador solicitar o intervenir en la gestión del personal de la Línea 1 del Metro de Lima, por lo que la solicitud de despido del Jefe de Atención del Call Center no constituye una materia reclamable.

5. El 29 de noviembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 4 de diciembre de 2019, GYM presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. 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-WEB-031920-2019-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida a la alegación del señor [REDACTED] de que GYM no atendió su llamada telefónica para el bloqueo de su tarjeta dentro del horario de atención telefónica establecido por la propia Entidad Prestadora, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en la prestación del servicio recogido 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 normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴ (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

"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 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 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".

⁴ Reglamento del Reclamos 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° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- La Carta R-WEB-031920-2019-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 16 de abril de 2019.
 - El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de mayo de 2019.
 - El señor [REDACTED] apeló con fecha 16 de abril de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG).
12. 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

13. 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.~~
14. 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

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- 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".

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁷.

15. 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 el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
16. 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.
17. Asimismo, cabe señalar que GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala 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, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

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 (os 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

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".

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 las fines de su actividad como proveedor".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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]

18. Los artículos 7 y 11 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, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- De los 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

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

(...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN.

(...)

f. Habilitar una línea telefónica, correo electrónico y formulario en su portal web, para la atención de los Usuarios, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 14 del presente Reglamento."

[El subrayado es nuestro]

III.2.3 Sobre la atención telefónica brindada a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima

19. El señor [REDACTED] manifestó que al intentar comunicarse con el Centro de Atención Telefónica de GYM con la finalidad de solicitar el bloqueo de su tarjeta por motivo de robo, GYM no atendió su llamada pese a que se mantuvo esperando en línea por veinte (20) minutos, incumpliendo su horario de atención al cliente.
20. Por su parte, GYM señaló que de su reporte de llamadas de la línea gratuita de atención telefónica (0800-111-21), se verificó que el 4 de abril de 2019 se recibieron dos llamadas a las 07:27:03 horas y las 07:30:06 horas desde el teléfono celular perteneciente al usuario, consignándose que ambas se encontraban en "espera" debido a que las líneas se encontraban saturadas por la gran afluencia de llamadas.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

21. Asimismo, en su absolución al recurso de apelación manifestó que en la mencionada fecha se recibieron llamadas de los usuarios desde las 06:03:15 hasta las 21:44:20 horas, por lo que el horario de atención a usuarios del Centro de Atención Telefónica sí fue cumplido.
22. Sobre el particular, cabe señalar que a través de su página web⁹, la Entidad Prestadora ha puesto en conocimiento del público en general que en caso de pérdida o robo de su tarjeta, los usuarios deberán solicitar el bloqueo de la misma, comunicándose a la línea gratuita del Centro de Atención Telefónica de GYM, en el horario de lunes a domingo (incluidos feriados) desde las 6:00 horas hasta las 22:00 horas; tal como se aprecia a continuación:

¿Cómo podríamos recuperar nuestro saldo en caso de pérdida, robo o deterioro de nuestra tarjeta de LÍNEA1?

Recordemos que sólo es posible recuperar nuestro saldo si nuestra tarjeta está asociada a nuestro documento de identidad. Podemos verificar el número de documento asociado a nuestra tarjeta en la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cebitos.

Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta robada o perdida debemos seguir dos pasos:

1. Bloquear nuestra tarjeta en el Centro de Atención Telefónica (llamando GRATIS 0-800-111-21) de lunes a domingo y feriados de 6:00 a.m. a 22:00 p.m.
2. Acercarnos a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cebitos en el horario de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 21:00 p.m. y Sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no hay atención domingos ni feriados), 48 horas útiles después de haber solicitado el bloqueo. Deberá contar con una nueva tarjeta donde trasladar el saldo y nuestro documento de identidad vigente.

El saldo por trasladar será el existente en la tarjeta al momento de hacer efectiva la operación de bloqueo en nuestros sistemas. Esta operación puede tomar hasta 24 horas útiles desde el momento de la solicitud en nuestro Centro de Atención Telefónica.

El saldo a reponer tiene un plazo de vigencia para recuperarlo hasta el último día del mes siguiente del bloqueo.

Para recuperar el saldo de nuestra tarjeta deteriorada, se deberá contar con una nueva tarjeta y acudir a:

El proceso de traslado de saldo por tarjeta adulta deteriorada se procederá a brindar únicamente en la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cebitos de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. a 21:00 p.m. y Sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no hay atención domingos ni feriados) siempre llevando y entregando la tarjeta física deteriorada al personal de dicha oficina.

23. Asimismo, obra en el expediente copia de la captura de pantalla del sistema interno de reporte de llamadas generadas por los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima denominado "Issabel"¹⁰, en el cual se registró lo siguiente:

⁹ <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-podriamos-recuperar-nuestro-saldo-en-caso-de-perdida-robo-o-deterioro-de-nuestra-tarjeta-de-linea1/>

¹⁰ Folio 2 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

De: CAE Línea Uno Call Center
Enviado el: viernes, 5 de abril de 2019 13:54
Para: [REDACTED]
CC: [REDACTED]
Asunto: RE: SOLICITO AUDIOS Y/O REPORTE DE LLAMADAS USUARIO: WILLIAN PUZA CAMPOS DNI: 47137827

Srta. Marita

Se le envió lo solicitado

Issabel

PEX : Creaciones

El usuario actual no tiene un número de extensión asociado a él. Puede asociar un número de extensión a su usuario haciendo clic aquí

Mostrar Filtro Descartar

Filtro aplicado: Fecha inicial = 04 Apr 2019, Fecha final = 04 Apr 2019 x Filtro aplicada: Origen = 993748786 x

Fecha	Hora	Origen	Destino	Duración	Estado	Acción
04 Apr 2019	07:30:06	993748786	3002	00:00:49	Cola	Escuchar Descartar
04 Apr 2019	07:27:03	993748786	3002	02:02:32	Cola	Escuchar Descartar

Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2019.

Saludos Cordiales

24. Del documento antes citado, se advierte que el sistema *Issabel* registró el ingreso de dos llamadas a la línea gratuita de GYM efectuadas a las 07:27:03 y a las 07:30:06 horas desde el número de celular 993748786, el cual, de acuerdo a la información consignada en el reclamo corresponde al señor PUZA.
25. Asimismo, se aprecia que las dos llamadas realizadas por el usuario tuvieron un tiempo de espera de 49 segundos, la primera, y de 2 minutos con 32 segundos, la segunda.
26. Cabe advertir que en el mencionado sistema *Issabel* se señala que durante dichos lapsos de tiempo las dos llamadas estuvieron en "cola", lo que se entiende hace referencia a que estuvieron en situación de espera a ser contestadas.
27. Sobre el particular, la Entidad Prestadora manifestó que las llamadas realizadas por el señor PUZA se mantuvieron en espera debido a la gran afluencia de llamadas que saturaron las líneas telefónicas, a fin de lo cual adjuntó documentación¹¹ en la cual se verifica el registro de 288 llamadas recibidas el 4 de abril de 2019 por el Centro de Atención Telefónica de GYM.
28. En tal sentido, al consignarse que las referidas llamadas telefónicas se encontraban en "cola", se desprende que éstas serían atendidas una vez que alguno de los operadores del Centro de Atención Telefónica se encontrara disponible.

¹¹ Folios 13 a 18 del Expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

29. Cabe señalar que el ingreso de ambas llamadas, así como que se mantuvieron en situación de espera, lo que ha sido acreditado con el reporte de llamadas del sistema *Issabel* presentando por GYM, no ha sido negado ni desvirtuado por el usuario.
30. El señor [REDACTED] había manifestado más bien que se mantuvo esperando en línea por veinte (20) minutos. Tampoco ha señalado que hubiera realizado más llamadas telefónicas que las dos (2) registradas sin que hubiera sido atendido por un operador de GYM.
31. En este punto cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹² establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
32. No obstante lo señalado en el artículo citado, en el presente caso el señor [REDACTED] no presentó medio probatorio alguno por el cual acreditara que la Entidad Prestadora lo mantuvo en una espera de 20 minutos en la línea telefónica gratuita, habiéndose verificado más bien del sistema *Issabel* que las dos llamadas se mantuvieron en espera por un tiempo de 49 segundos y de 2 minutos con 32 segundos, respectivamente.
33. Asimismo, tampoco ha acreditado haber realizado más llamadas telefónicas que las dos (2) registradas sin que hubiera sido atendido por un operador de GYM, lo que demostraría que no cumplió con atenderlo durante su horario de atención telefónica.
34. En consecuencia, de los actuados en el expediente no se verifica que GYM haya incumplido con atender al señor [REDACTED] durante el horario de atención a los usuarios a través de la vía telefónica, por lo que corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-WEB-031920-2019-SAC que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹³;

¹² TUO de la LPAG

"Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)

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

¹³ 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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 78-2019-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-WEB-031920-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A, que declaró infundado el reclamo de fecha 4 de abril de 2019 presentado por el señor [REDACTED], al no haberse verificado que la Entidad Prestadora no haya cumplido con atender al señor [REDACTED] durante el horario de atención telefónica a los usuarios 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 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN