



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 105-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 105-2017-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA :

GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO :

Decisión contenida en la
Carta LR-CAT-020182-2017-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de diciembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAT-020182-2017-SAC, en la medida que resultan improcedentes aquellos reclamos que no se encuentren previstos dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAT-020182-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 5 de junio de 2017, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM solicitando se le brindara apoyo con su personal de seguridad, manifestando temor por su integridad física; señalando lo siguiente:
 - i. Siendo las 20:25 horas del 5 de junio de 2017, se encontraba ayudando a otro usuario a pasar por el torniquete de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, cuando un revendedor le agredió físicamente y lo amenazó.
 - ii. En razón del incidente, teme que se afecte su integridad personal, por lo que requiere que GYM lo apoye con su seguridad, así como también le brinde sus videos de vigilancia a fin de identificar a su agresor.
 - iii. Finalmente, solicitó que se prohíba la reventa de pasajes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 105-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 2.- Mediante Carta LR-CAT-020182-2017-SAC, notificada el 28 de junio de 2017, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED] declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:
- A fin de evitar que sucedan actos que pudiesen constituir un potencial riesgo para la integridad de los pasajeros de Línea 1 del Metro de Lima, las veintiséis (26) estaciones cuentan permanentemente con personal de seguridad y presencia de efectivos policiales, conforme las normas legales vigentes, no siéndole imputable conductas que ocurran por causa de terceros, las cuales constituyen hechos fuera de la esfera de su responsabilidad.
 - Los hechos descritos deben ser denunciados por el señor [REDACTED] ante la comisaría y autoridades competentes, quienes podrán requerir los videos de cámaras de vigilancia de GYM de ser pertinente.
 - De la investigación realizada de los hechos reseñados por el usuario, se advirtió que el señor [REDACTED] se encontraba realizando reventa de pasajes con la Tarjeta N° 7.949.306, por lo que se procedió a su bloqueo.
- 3.- Con fecha 12 de julio de 2017, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAT-020182-2017-SAC, manifestando que no se encuentra de acuerdo con lo señalado por GYM, pues no es cierto que sea revendedor de pasajes.
- 4.- El 3 de agosto de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, adjuntando el video correspondiente de su cámara de vigilancia a efecto de acreditar que el señor [REDACTED] se dedicaba a la actividades de reventa de pasajes.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por [REDACTED]
 - 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

De los procedimientos de reclamos ante OSITRAN

- 6.- Sobre este punto, cabe señalar que en el artículo 1 del Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN se señala lo siguiente:

"Artículo 1.- Definiciones



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 105-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

- b) **RECLAMO:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".

[el resaltado y subrayado es nuestro]

7.- Por su parte, el artículo 2 del mencionado reglamento prescribe lo siguiente:

"Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:

- a) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;
- b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.
- c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios;
- d) El cumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en los literales anteriores y no expresamente asignadas a otros órganos o instancias del OSITRAN.

Asimismo regula el procedimiento de arbitraje, en los casos que corresponda.

8.- En la sección del procedimiento de reclamos, específicamente en el artículo 33 del citado reglamento, se establece lo siguiente:

"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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 205-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 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 oportuna 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".
- 9.- Como se puede apreciar de las normas citadas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, cualquier reclamo surgido en aplicación del REMA, defectos en la información brindada a los usuarios y los relacionados con el acceso a las infraestructuras que limiten el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras; siempre que estos deriven de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.

Sobre lo manifestado por el señor [REDACTED] en el reclamo

- 10.- El señor [REDACTED] presentó un reclamo solicitando a GYM lo ayudara brindándole seguridad con su personal de seguridad alegando haber sido agredido y amenazado por un revendedor de pasajes en las instalaciones de la Estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima.
- 11.- Como se puede apreciar, los hechos mencionados por el señor [REDACTED] tienen como finalidad que la Entidad Prestadora realice las acciones necesarias a efectos de garantizar la seguridad del usuario como consecuencia de la agresión y amenaza que habría sufrido por parte de una persona dedicada a la reventa de pasajes en las instalaciones de la Estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima.
- 12.- Cabe señalar que de la visualización de las imágenes del video de la cámara de vigilancia, se observa un forcejeo entre dos usuarios dentro de la Estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, presuntamente entre el usuario reclamante y una persona dedicada a la reventa de pasajes, a lo que personal de seguridad de GYM se acerca a fin de verificar la situación, controlándola; luego de lo cual, se aprecia que tanto el usuario reclamante como el presunto revendedor proceden a retirarse.
- 13.- Conforme se desprende de las imágenes del video de la cámara de vigilancia de GYM, la agresión que el reclamante alega sufrió por parte de una persona dedicada a la reventa de pasajes finalizó con la intervención del personal de seguridad de la Entidad Prestadora, de lo

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 105-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

que se verifica que el personal de GYM cumplió con su función de garantizar la seguridad de los usuarios dentro de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

- 14.- No obstante, el señor [REDACTED] ha solicitado a GYM que su personal le brinde seguridad, debido a que teme por su integridad física como consecuencia del forcejeo en el que había participado.
- 15.- Cabe recordar que conforme al literal c) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos, se entenderá por reclamo a la solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto que haya sido afectado vinculado a cualquier servicio brindado por una Entidad Prestadora.
- 16.- Conforme a los artículos 2 y 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN previamente reseñados, los reclamos de los usuarios contra las Entidades Prestadoras refieren a cuestionamientos que surjan como consecuencia de la prestación de servicios regulados o supervisados por OSITRAN, entre los cuales están los daños personales o a mercancías de los usuarios, el acceso a la infraestructura, cobros indebidos, entre otros.
- 17.- Sin embargo, la solicitud del señor [REDACTED] está referida a que el personal de seguridad de GYM lo apoye brindándole seguridad en lo sucesivo a fin de que se garantice que en el futuro no será agredido por una tercera persona, esto es, un supuesto que no encaja como un supuesto de reclamo, toda vez que no se encuentra vinculado a ningún interés concretamente vulnerado ni a servicios prestados GYM regulados o supervisados por OSITRAN.
- 18.- En relación a lo solicitado del señor [REDACTED] referida a que se le brinde acceso a los video de la cámara de vigilancia de GYN; cabe precisar que dicha solicitud ya fue satisfecha por la Entidad Prestadora al elevar el expediente de primera instancia, poniéndose el video en conocimiento del usuario por la Secretaría Técnica del Tribunal mediante Oficio N° 662-17-TSC-OSITRAN del 10 de agosto de 2017.
- 19.- Atendiendo a lo señalado, al advertirse que el reclamo presentado por el señor [REDACTED], referido a su solicitud de que GYM le brinde seguridad como consecuencia de la agresión y amenaza que había sufrido por parte de un revendedor de pasajes, no se encuentra previsto dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, corresponde que sea declarado improcedente.
- 20.- Sin perjuicio de lo señalado, habiéndose alegado que en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se estaría realizando la actividad de reventa de pasajes, la cual configura una conducta prohibida conforme a las normas y condiciones de uso de las instalaciones del Metro de Lima que la propia GYM consignó en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"¹, se remiten los actuados en el presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que realice las verificaciones que considere pertinente en el ejercicio de sus competencias.

¹ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 105-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CAT-020182-2017-SAC, mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. desestimó el reclamo presentado por el señor [REDACTED], reformándola, declararla **IMPROCEDENTE**, debido a que los hechos materia de reclamo no se encuentran previstos dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

SEGUNDO.- REMITIR copias de los actuados en el expediente N° 105-2017-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que actúe conforme a sus competencias de acuerdo con el considerando 2o de la presente Resolución.

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

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

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


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

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 6o.- 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".