



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 109-2017-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de septiembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, en la medida que no se acredita que personal de la Entidad Prestadora haya brindado un trato inapropiado al señor [REDACTED]*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- El 28 de enero de 2017, el señor [REDACTED] presentó un reclamo a través del Libro de Reclamaciones de GYM en la Estación San Juan de la Línea 1 del Metro de Lima, manifestando su malestar por la atención brindada por parte del personal de dicha estación, el cual habría solicitado el DNI de su menor hijo y, tras ello, lo habría agredido física y verbalmente, motivo por el cual solicitó se aplique a dicho personal la sanción correspondiente.
- 2.- Mediante Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC GYM, resolvió el reclamo presentado por el señor [REDACTED] declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:
 - i.- Habiéndose realizado la investigación correspondiente a través de los videos grabados por las cámaras de seguridad, se observó que no existió actitud inapropiada alguna por parte de su personal.
 - ii.- El personal de la estación solicitó el DNI del menor debido a que se requería corroborar su edad y, posteriormente, una vez que hicieron su ingreso a la estación, fueron los



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 309-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

familiares del señor [REDACTED] los que adoptaron una actitud inapropiada hacia el personal de seguridad que efectuó la referida solicitud.

iii.- El personal de seguridad actuó de acuerdo al procedimiento establecido para verificar el cumplimiento por parte de los usuarios de las normas de uso del sistema, habiendo brindado una atención adecuada al señor [REDACTED]

- 3.- El 2 de agosto de 2017, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, indicando que fue a él a quien el personal de seguridad agredió física y psicológicamente y no al contrario, por lo que solicitó que GYM mostrara los videos que sustentaban la referida decisión.
- 4.- El 23 de agosto de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando que el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] debería ser declarado improcedente por extemporáneo, al haber sido presentado fuera del plazo de quince (15) días hábiles contemplados en el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM.
- 5.- El 13 de septiembre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contar con la asistencia del señor [REDACTED] ni de los representante de GYM; quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

6.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC.
- ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 7.- La materia del presente procedimiento está referido a que GYM no habría brindado un servicio de calidad al apelante pues este afirma que su personal lo habría agredido física y verbalmente en las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima luego de solicitarle mostrar el DNI de su menor hijo, situación prevista como supuesto de reclamo en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y

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:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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 (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) 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 la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 9.- Ahora bien, respecto de las modalidades de notificación de actos administrativos, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 (en adelante, el TUO de la LPAG)⁶, establece lo siguiente:

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

- ² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

“Artículo 33.-

(...) 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, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.

“VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad, o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento”.

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

“Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

- ⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Artículo 20.- Modalidades de notificación

- 20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
- 20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
 - 20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
 - 20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.
- 20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.
- 20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
- 20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

(...)

[El subrayado agregado es nuestro]

- 10.- Del artículo citado se desprende que para que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, el administrado debe haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio. De no ocurrir lo señalado, corresponde que la notificación sea realizada personalmente en el domicilio del administrado o en su defecto por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación.
- 11.- En el presente caso, cabe precisar que si bien el señor [REDACTED], mediante Hoja de Reclamación N° 000148, otorgó su autorización expresa para que las notificaciones le sean remitidas a su correo electrónico, omitió señalar una dirección de correo electrónico válida, toda vez que consignó la palabra "fran" como dirección electrónica, no siendo posible realizar la notificación por dicha vía; en ese sentido, no resultaba posible que la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC fuera remitida electrónicamente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 12.- En ese sentido, correspondía que la notificación se practique en el domicilio consignado por el usuario. No obstante ello, de la revisión del expediente administrativo, se advierte que existe una constancia de fecha 27 de febrero de 2017 de la empresa "Servicios Postales Tegami S.A.C.", en la cual se consigna que no se pudo entregar la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, materia de impugnación, debido a que el domicilio consignado por el señor [REDACTED] se encontraría incompleto en cuanto al nombre del Comité.
- 13.- De acuerdo con lo señalado y según el orden de prelación establecido en el artículo 20 del TUP de la LPAG arriba citado, correspondía se notifique en un diario de circulación en el territorio nacional. Es así que con fecha 30 de abril de 2017, GYM publicó en el diario "El Trome" el siguiente comunicado:

COMUNICADO

La LINEA 1 del Metro de Lima pone de conocimiento a sus clientes la relación de reclamos que no pudieron ser notificados por falta de datos, durante los meses de Enero y Febrero 2017:

N°	FECHA RECEPCIÓN	RECLAMANTE	N°	FECHA RECEPCIÓN	RECLAMANTE
1	02/01/2017	[REDACTED]	27	01/02/2017	[REDACTED]
2	03/01/2017	[REDACTED]	28	02/02/2017	[REDACTED]
3	04/01/2017	[REDACTED]	29	02/02/2017	[REDACTED]
4	05/01/2017	[REDACTED]	30	04/02/2017	[REDACTED]
5	09/01/2017	[REDACTED]	31	05/02/2017	[REDACTED]
6	10/01/2017	[REDACTED]	32	06/02/2017	[REDACTED]
7	10/01/2017	[REDACTED]	33	10/02/2017	[REDACTED]
8	12/01/2017	[REDACTED]	34	13/02/2017	[REDACTED]
9	13/01/2017	[REDACTED]	35	14/02/2017	[REDACTED]
10	14/01/2017	[REDACTED]	36	14/02/2017	[REDACTED]
11	20/01/2017	[REDACTED]	37	15/02/2017	[REDACTED]
12	20/01/2017	[REDACTED]	38	16/02/2017	[REDACTED]
13	21/01/2017	[REDACTED]	39	17/02/2017	[REDACTED]
14	23/01/2017	[REDACTED]	40	20/02/2017	[REDACTED]
15	23/01/2017	[REDACTED]	41	20/02/2017	[REDACTED]
16	24/01/2017	[REDACTED]	42	21/02/2017	[REDACTED]
17	24/01/2017	[REDACTED]	43	21/02/2017	[REDACTED]
18	25/01/2017	[REDACTED]	44	22/02/2017	[REDACTED]
19	26/01/2017	[REDACTED]	45	22/02/2017	[REDACTED]
20	27/01/2017	[REDACTED]	46	23/02/2017	[REDACTED]
21	27/01/2017	[REDACTED]	47	23/02/2017	[REDACTED]
22	28/01/2017	[REDACTED]	48	24/02/2017	[REDACTED]
23	28/01/2017	[REDACTED]	49	25/02/2017	[REDACTED]
24	30/01/2017	[REDACTED]	50	27/02/2017	[REDACTED]
25	31/01/2017	[REDACTED]	51	27/02/2017	[REDACTED]
26	31/01/2017	[REDACTED]			

Por tanto, agradecemos apersonarse a nuestra Oficina de Atención al Cliente ubicada en la Estación Los Cabitos en Av. Aviación / Ovalo Los Cabitos (Higuera) Santiago de Surco en el horario de atención de Lunes a Viernes de 9:00am a 21:00pm y Sábados de 9:00am a 16:00pm; portando su documento de identidad vigente.

Lima, 30 de Abril del 2017

- 14.- No obstante, de la revisión del anuncio se verifica que este se limita a informar a diversos usuarios que deberán acercarse a la oficina de GYM ubicada en la Estación Los Cabitos a fin de recoger las respuestas a sus reclamos. En ese sentido, dicho anuncio no constituye un medio de notificación de la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC.
- 15.- En ese contexto, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite el día en que GYM entregó la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC al señor [REDACTED] es decir, el día en el cual el apelante fue notificado.
- 16.- Sin embargo, el 2 de agosto de 2017 el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, de lo cual se desprende que tomó conocimiento de la misma, sin que se pueda conocer con exactitud la fecha en la cual accedió a su contenido.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 17.- En ese sentido, al no contar con la fecha de recepción de la Carta LR-SJU-003-000148-2017- por parte del señor [REDACTED] por causas atribuibles a GYM, se deberá entender que el recurso de apelación ha sido interpuesto dentro del plazo legal establecido a fin de no afectar el derecho al debido procedimiento del usuario y en aplicación del Principio de Informalismo⁷, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados.
- 18.- De otro lado, cabe señalar que el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la LPAG, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la calidad del servicio prestado por GYM.
- 19.- 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 sustenta.

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

Sobre la normativa aplicable

- 20.- Resulta pertinente señalar, previo 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 regulador⁸.
- 21.- Esto es concordante con lo dispuesto en 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

⁷ TUO de la LPAG

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

⁸ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- 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° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁹.

- 22.- De esta manera, el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, 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 social¹⁰.
- 23.- 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.

Sobre la alegada prestación deficiente del servicio

- 24.- En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó en su reclamo que el personal de GYM le habría solicitado el DNI de su menor hijo de una manera inapropiada, luego de lo cual, lo habrían agredido física y verbalmente.
- 25.- Mediante Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando que su personal de seguridad no se comportó indebidamente; pues por el contrario, habría sido el usuario quien habría adoptado una actitud indebida al momento en que se le solicitó el DNI de su menor hijo; agregando que una vez que el señor [REDACTED] ingresó a la estación, fue su familia quien adoptó una actitud agresiva hacia el personal de seguridad.
- 26.- Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 12 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), 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 lo establecido en los contratos de concesión y las normas vigentes:

⁹ 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"

¹⁰ 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° 109-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

"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 es nuestro]

- 27.- Con relación al servicio brindado por parte del personal de GYM, uno de los derechos del usuario reconocido en el Reglamento de Usuarios es el derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, conforme ha sido recogido en el literal e) de su artículo 7¹¹.
- 28.- En ese sentido, GYM se encuentra obligada a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles establecidos en el Contrato de Concesión; así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando aquellos hagan uso de la infraestructura de transporte público que administra.
- 29.- Conforme se ha indicado precedentemente, el señor [REDACTED] alegó haber recibido un trato inapropiado de parte de parte del personal de GYM, en la medida que habría sido agredido física y verbalmente.
- 30.- Al respecto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones¹².

¹¹ Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

"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:

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza."

¹² TUO de la LPAG

Artículo 171.- Carga de la prueba



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 31.- Teniendo en cuenta ello, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara el trato inapropiado, esto es, las agresiones que alega habría sufrido por parte del personal de GYM.
- 32.- No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que el señor [REDACTED] no ha presentado medios probatorios que acrediten lo alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
- 33.- En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado la presunta agresión ni el trato inapropiado por parte del personal de GYM, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

Cuestión final

- 34.- Sin perjuicio de lo señalado, cabe indicar que de acuerdo con el literal g) del artículo 2 y literal c) del artículo 7 del Reglamento General de Supervisión de OSITRAN¹³, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización es la encargada de verificar el cumplimiento de las normas aplicables a las Entidades Prestadoras, entre ellas, el Reglamento de Infracciones y Sanciones, el cual ha dispuesto que la Entidad Prestadora incurrirá en infracción cuando infrinja las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.¹⁴
- 35.- Al respecto, el artículo 32 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN estipula que el reclamo presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente; precisando, entre otros,

(...)

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".

- ¹³ 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° 07.- Supervisión De Aspectos Económicos y Comerciales

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

(...)

c) Verificar el cumplimiento del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias y del Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de la Entidad Prestadora,"

- ¹⁴ Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD-OSITRAN

"Artículo 28.- Infracción a los procedimientos de reclamos de los usuarios

28.1 La Entidad Prestadora incurrirá en infracción leve cuando:

(...)

28.1.3 De cualquier manera infrinja las disposiciones contenidas en el Reglamento General para la Solución de Reclamos y Controversias no contempladas en los numerales anteriores."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

que corresponde al órgano resolutorio adoptar las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad de dicho expediente¹⁵.

- 36.- En el presente caso, de la revisión del expediente elevado por GYM con relación al reclamo presentado por el señor [REDACTED], se advirtió que dentro de los documentos que conforman el expediente, no se encuentra la grabación de video efectuada por las cámaras de seguridad que se menciona en la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC de GYM; advirtiéndose que mediante su Carta N° GYMF-2018-0656 de fecha 12 de abril de 2018, la Entidad Prestadora señaló a OSITRAN que no cuenta con el referido video debido a que estos serían almacenados únicamente por el periodo de un (1) mes.
- 37.- De acuerdo con lo expuesto; corresponde remitir a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización el presente expediente, a fin de que realice las verificaciones que correspondan en el ejercicio de sus funciones de supervisión y fiscalización.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁶;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida la Carta LR-SJU-003-000148-2017-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A., en la medida que no se acredita que personal de la Entidad Prestadora hubiera brindado un trato inapropiado al señor [REDACTED].

SEGUNDO.- REMITIR copia del expediente N° 109-2017-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que actúe conforme a sus facultades de acuerdo con los considerandos 34 al 37 de la presente Resolución.

¹⁵ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 32.- Formación del expediente

El reclamo o controversia presentado, así como los subsiguientes recaudos, medios probatorios y demás documentos referidos al mismo, deberán formar un expediente cuya organización y conservación se regirá por las siguientes reglas:

(...)

9. El órgano resolutorio adoptará las medidas necesarias a fin de preservar la unidad e intangibilidad del expediente. Se podrá presumir que no existe ningún tipo de documentación referida al procedimiento, distinta a la obrante en el expediente"

¹⁶ 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 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- c) Integrar la resolución apelada,*
- d) 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° 109-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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**