



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

dispuesto la implementación de los mecanismos de seguridad pertinentes a fin de evitar que cualquier acto producido al interior del sistema constituya un potencial riesgo para la integridad de los pasajeros, por lo que el personal de seguridad de abordaje debe cumplir un procedimiento cuyo objetivo es velar por la seguridad y bienestar de los usuarios.

- ii. El usuario abordó el tren en la estación Villa El Salvador y solicitó a dos miembros del personal de seguridad autorización para ubicarse al costado de una de las puertas de ingreso hasta arribar a su estación de destino. No obstante, rigiéndose por los procedimientos establecidos, dicho personal le sugirió ubicarse lejos de la puerta a fin de que las personas que suban o desciendan en las estaciones siguientes tengan acceso libre a efectos de evitar retrasos operativos en el servicio por el cierre de puertas, debido a la gran afluencia de público.
- 3.- Con fecha 25 de septiembre de 2018, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000449-2018-SAC, reiterando los argumentos de su reclamo, agregando que no era la primera vez que tenía un altercado con el personal de seguridad de GYM y que al hacer uso nuevamente del servicio, el referido personal de seguridad lo observó de manera burlona y retadora.
- 4.- El 15 de febrero de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-VES-003-000449-2018-SAC.
- 5.- El 24 de abril de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, que contó con la presencia de la representante de GYM quien procedió a dar su informe ninguna de las partes, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta 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

- 7.- La materia del presente procedimiento está referida a que personal de seguridad de GYM de la estación Villa El Salvador habría atendido inadecuadamente al apelante cuando éste



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

solicitó ubicarse al lado de una de las puertas de ingreso del vagón del tren, supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio, previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

³ 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, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"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, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"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 producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

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

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, 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".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- i.- La Carta LR-VES-003-000449-2018-SAC, fue notificada al señor [REDACTED] el 20 de septiembre de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 11 de octubre de 2018.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 25 de septiembre de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶.
- 11.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

- 12.- 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.
- 13.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 218.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 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° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.

- 14.- El señor ██████████ 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.
- 15.- 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.

III.2.2 Sobre la atención brindada al señor ██████████ en la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima

- 16.- En virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora 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.
- 17.- En la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, 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

⁸ Ley N° 29158

*"Artículo 32.- Organismos Reguladores
Los Organismos Reguladores:(...)*

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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]

- 18.- En el presente caso, el señor ██████ manifestó haber recibido una mala atención por parte del personal de seguridad de GYM, alegando que no le habrían permitido ubicarse al lado de una de las puertas de ingreso al vagón del tren de manera "retadora" o inapropiada.
- 19.- Al respecto, GYM señaló que luego de que el apelante solicitara ubicarse cerca a la puerta de ingreso al vagón, el personal de seguridad le sugirió ubicarse lejos de la puerta a fin de que las personas que suban o desciendan en las estaciones siguientes tuvieran acceso libre a efectos de evitar retrasos operativos en el servicio por el cierre de puertas, debido a la gran afluencia de público precisaron que dicha sugerencia se realizó en cumplimiento de los procedimientos de seguridad establecidos.
- 20.- Sobre el particular, de la revisión del portal web de GYM²⁰, se advierte que la mencionada Entidad Prestadora ha puesto en conocimiento del público en general, en el enlace "Guía de Clientes", una guía informativa para los usuarios del tren, en la cual se detallan las recomendaciones esenciales para el uso del servicio de la Línea 1, indicándose como una de ellas, la siguiente: "Prepárate para salir del tren. Si aún falta recorrido para que llegues, dirígete al centro del tren dejando las puertas libres."
- 21.- De lo antes citado, se aprecia que el pedido efectuado por el señor ██████ al personal de seguridad de GYM, solicitando precisamente ubicarse al lado de una de las puertas de ingreso del vagón, no resultaba acorde con las reglas internas establecidas para el uso de dicho servicio de transporte.
- 22.- En atención a lo señalado, la respuesta del personal de seguridad de GYM denegando la solicitud del usuario de permanecer al lado de las puertas de ingreso al vagón del tren, no resultó injustificada, sino por el contrario, ajustada a sus disposiciones internas de seguridad.
- 23.- Ahora bien, en el presente caso el señor ██████ manifestó que la denegación a su solicitud le fue formulada de manera inapropiada por parte del personal de GYM.

²⁰ <https://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° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 24.- En este punto, resulta pertinente recordar que de acuerdo con el artículo 171 del TUO de la LPAG²¹, corresponde a los administrados la aportación de pruebas en el procedimiento, mediante la presentación de documentos, informes, o los que éste considere conveniente.
- 25.- De acuerdo a lo expuesto, correspondía al señor ██████████ aportar los medios probatorios pertinentes que acrediten haber recibido una atención inapropiada o inadecuada por parte de los colaboradores de GYM al momento de atender su petición.
- 26.- No obstante, a lo largo del procedimiento el señor ██████████ no ha presentado medio probatorio alguno que demuestre fehacientemente que el personal de GYM lo trató de manera inapropiada o inadecuada, pese a que ello le correspondía de acuerdo a la norma señalada.
- 27.- Consecuentemente, no resulta amparable el reclamo presentado por el señor ██████████ por lo que corresponde confirmar lo resuelto por GYM en la Carta LR-VES-003-000449-2018-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-VES-003-000449-2018-SAC, mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo de fecha 14 de septiembre de 2018 presentado por el señor ██████████ al no haberse acreditado que el personal de la Entidad Prestadora haya brindado un trato inapropiado al usuario.

²¹ TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba

171.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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."

²² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"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° 205-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCION N° 1

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, Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**