



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 Nº 062-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

**EXPEDIENTE** : 062-2018-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : FLORENTINO QUISPE PAUCAR  
**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC

## RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 19 de octubre de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la resolución impugnada, y en consecuencia declarar fundado el reclamo, al no haberse acreditado que se haya brindado un servicio de calidad en lo que refiere al adecuado funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau de la Línea 1 por parte de GYM FERROVÍAS S.A.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor FLORENTINO QUISPE PAUCAR (en adelante, el señor QUISPE o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 4 de diciembre de 2017, el señor QUISPE presentó un reclamo en el Libro de Reclamación de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, manifestando lo siguiente:
  - i.- El día 2 de diciembre de 2017 a las 22:00 horas aproximadamente, en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, como consecuencia del mal funcionamiento de una de las escaleras eléctricas, sufrió lesiones en la pierna izquierda y en el dedo pulgar de la mano derecha, dejándolo incapacitado para realizar sus labores cotidianas.
  - ii.- Solicita atención médica o en su defecto, que GYM asuma los gastos en que incurrirá para atender sus lesiones.
  - iii.- Asimismo, solicita que la Entidad Prestadora reconozca los días que dejará de trabajar producto del accidente sufrido en la referida estación Miguel Grau.



2. Mediante la Carta LR-MIG-003-000388-2017-SAC, notificada el 3 de enero de 2018, GYM resolvió el reclamo presentado por el señor QUISPE declarándolo infundado, de acuerdo con los siguientes argumentos:
  - i.- Luego de la investigación realizada sobre los hechos reclamados, se verificó que el señor QUISPE ingresó a la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima caminando con cierta dificultad y dirigiéndose al andén correspondiente a través de la escalera eléctrica de la mencionada estación.
  - ii.- De las grabaciones de las cámaras de seguridad no puede visualizarse el momento de la caída a la que hace referencia el señor QUISPE, no siendo posible establecer la causa que motivo la misma.
  - iii.- Cumplió con el procedimiento establecido en el Plan de Contingencia denominado "Auxilio a personas indispuestas por problemas de salud (malestar / repentino) o accidente" en la medida que el personal médico de la estación atendió al usuario brindándole los primeros auxilios; luego del cual, acompañado por el Agente de Estación, procedió a retirarse de las instalaciones con dirección a su domicilio en una movilidad particular cuyo costo fue asumido por GYM.
  - iv.- El señor QUISPE suscribió la Declaración Jurada N° 000662 manifestando encontrarse conforme con la atención brindada, evidenciándose con ello que el usuario no requirió tratamiento médico especializado debido a que se trataba de una contusión sin mayores complicaciones, ni solicitó su traslado al hospital más cercano.
  - v.- Con relación a la solicitud del reconocimiento de los días en los que el señor QUISPE dejó de laborar, señaló que de acuerdo al Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG), no le corresponde atender pretensiones indemnizatorias por la vía administrativa sino que corresponde que estas sean tramitadas a través de la vía judicial.
3. El 16 de enero de 2018, el señor QUISPE interpuso recurso de reconsideración contra la Carta LR-MIG-003-000388-2017-SAC reiterando los argumentos de su reclamo, agregando lo siguiente:
  - i. La Carta LR-MIG-003-000388-2017-SAC mediante la cual GYM resolvió su reclamo no se encuentra debidamente motivada.
  - ii. Las lesiones a su persona fueron producidas como consecuencia directa del desperfecto que presentó la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau; de acuerdo con ello, ofrece como nueva prueba el registro de las cámaras de vigilancia de la referida estación, así como el informe del personal técnico que intervino en la reparación de la escalera eléctrica.



- iii. La actuación de los medios probatorios ofrecidos es relevante para el esclarecimiento de los hechos reclamados, de no hacerlo la administración estaría afectando el derecho de defensa que le asiste como garantía del debido procedimiento.
4. Mediante Carta N° RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC, notificada el 01 de febrero de 2018, GYM declaró infundado el recurso de reconsideración presentado por el señor QUISPE, en base a los siguientes argumentos:
    - i.- No existe registro del momento en que se produjo la caída del señor QUISPE; sin embargo, de la revisión de los videos de las cámaras ubicadas en la estación Miguel Grau, puede observarse que el usuario recibió el apoyo por parte del personal de la estación quienes lo ayudaron a descender por el ascensor con la finalidad de brindarle la atención de primeros auxilios; luego de lo cual, acompañado por personal de seguridad, procedió a retirarse de las instalaciones caminando con normalidad.
    - ii.- El usuario suscribió la Declaración Jurada "A" N° 000662, en la cual manifestó su conformidad con la atención brindada por parte del personal de la estación, precisándose en dicho documento que se le realizó la medición de la frecuencia cardiaca así como saturación de oxígeno obteniéndose resultados dentro de los estándares normales.
    - iii.- Sobre el análisis de los trabajos de mantenimiento realizados a la escalera eléctrica, señaló que dichas revisiones fueron realizadas de conformidad con los Planes de Conservación debidamente aprobados en virtud del Contrato de Concesión, verificándose de dichas previsiones que no existió una condición insegura de la escalera eléctrica que causara la caída alegada por el señor QUISPE.
  5. El 12 de febrero de 2018, el señor QUISPE presentó su recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC, reiterando los argumentos de su escrito de reclamo y añadiendo lo siguiente:
    - i.- La decisión que declara infundado el recurso de reconsideración ha vulnerado su derecho de defensa garantizado en el TUO de la LPAG, en la medida que no ha considerado que el daño ocasionado a su salud se debió a la negligencia de GYM al no controlar la operatividad de la escalera eléctrica.
    - ii.- Exige la visualización del video de la cámara de seguridad de la estación Miguel Grau correspondiente al día 2 de diciembre de 2017 a las 22:00 horas aproximadamente, así como una rigurosa evaluación del Informe Técnico relacionado a la reparación de la escalera eléctrica.
    - iii.- En cuanto a la Declaración Jurada señalada por GYM, si bien suscribió dicho documento en señal de conformidad con la atención de los primeros auxilios, en ningún momento desconoció los hechos suscitados. La Entidad Prestadora ha



pretendido con dicho documento desconocer su responsabilidad sobre los daños ocasionados a su persona provocados por la avería de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau.

- iv.- La decisión impugnada ha vulnerado el principio de legalidad por lo que debe declararse su nulidad de pleno derecho, conforme a lo establecido en el artículo 10.1 del TUO de la LPAG.
6. El 21 de agosto de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, ratificando lo indicado en la Resolución contenida en la RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC.
  7. El 27 de agosto de 2018, el señor QUISPE presentó un escrito en el cual señaló lo siguiente:
    - i.- Ingresó a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima en buen estado de salud físico y mental con la finalidad de hacer uso del servicio, no siendo correcto lo alegado por el Asesor Legal de GYM quien señaló que habría ingresado con ciertas dificultades.
    - ii.- La Entidad Prestadora no exhibe parte importante de las grabaciones de las cámaras de seguridad respecto de los hechos ocurridos en la escalera eléctrica; no obstante, de los videos que obran en el expediente puede evidenciarse que ingresó a la estación Miguel Grau sin dificultad alguna, apareciendo luego de algunos minutos en el andén en estado de desorientación producto de la caída sufrida en la escalera eléctrica, luego de lo cual fue socorrido por personal de GYM que lo llevó al primer piso para recibir primeros auxilios.
    - iii.- Después de transcurrida una hora aproximadamente, puede apreciarse que se encontraba con el dedo vendado caminando con dificultades debido a la lesión en su pierna derecha, dirigiéndose a la salida de la estación Miguel Grau acompañado de un personal de seguridad.
    - iv.- Los videos de la cámara de seguridad aportados por GYM han sido introducidos al expediente de manera incompleta y no han sido valorados adecuadamente.
  8. El 26 de septiembre de 2018, se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral del señor QUISPE; quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC.



- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora QUISPE.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento se refiere al accidente sufrido por el señor QUISPE debido al alegado mal funcionamiento de la escalera eléctrica en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, lo que le habría ocasionado lesiones en la mano derecha y pierna izquierda, gastos médicos e inhabilitación para trabajar, situación que configura los supuestos de reclamo contenidos en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN) relacionados a la calidad en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora, así como a daños y perjuicios al usuario respectivamente. En tal sentido, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
11. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

#### <sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de GYM

"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.

f) Reclamos relacionados con daños y pérdidas en perjuicios de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S.A."

#### <sup>2</sup> 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 (...).

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.

(...)"

#### <sup>3</sup> 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".

#### <sup>4</sup> 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".

#### <sup>5</sup> 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



OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos o recursos de reconsideración es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC fue notificada a al señor QUISPE el 1 de febrero de 2018.
  - ii.- El plazo máximo que el señor QUISPE tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 22 de febrero de 2018.
  - iii.- El señor QUISPE apeló con fecha 12 de febrero de 2018, es decir dentro del plazo legal establecido.
13. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
14. 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

#### Sobre la normativa aplicable

15. 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 regulador<sup>7</sup>.

<sup>6</sup> **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\*.*

<sup>6</sup> **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

**\*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\*.*

<sup>7</sup> **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\*.*



16. 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 ley<sup>8</sup>.
17. 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 social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente el señor QUISPE se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
18. 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.

### De las obligaciones de la Entidad Prestadora

19. Al respecto, cabe señalar que en atención a que el usuario alegó que habría sufrido una caída provocada por el mal funcionamiento de una escalera eléctrica en la estación Miguel Grau que GYM administra, el Anexo 7 del Contrato de Concesión suscrito con GYM<sup>10</sup> establece lo siguiente sobre la seguridad de las personas y las instalaciones:

#### **"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

##### **1.1 PRINCIPIOS GENERALES**

- 1.1.1 *La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.*
- 1.1.2 *La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.*

<sup>8</sup> **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".

<sup>9</sup> **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".

<sup>10</sup> **CONCURSO DE PROYECTOS INTEGRALES PARA LA CONCESIÓN DEL PROYECTO ESPECIAL SISTEMA ELÉCTRICO DE TRANSPORTE MASIVO DE CALLAO, LÍNEA 1, VILLA EL SALVADOR - AV. GRAU - SAN JUAN DE LURIGANCHO** entre GYM FERROVIAS S.A. y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



(...).”

[El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, los literales c) y d) numeral 32.2, del artículo 32 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que forman parte del Sistema Ferroviario Nacional (en lo sucesivo, Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional), aprobado por Decreto Supremo 039-2010-MTC, señalan que toda organización ferroviaria, entre ellas GYM, deberá adoptar medidas de naturaleza técnica, administrativa, educativa y policial destinadas, entre otros, a la prevención de accidentes y de preservar el bienestar y comodidad de los usuarios<sup>11</sup>. Asimismo, el numeral 32.3, del referido reglamento, establece que para estas normas de seguridad las mismas deberán ser proporcionados por personal especializado.
21. Adicionalmente, el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios) establece lo siguiente:

**"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO**

**Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*

**k) A la Seguridad**

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

*La seguridad comprende no solo el deber genérico de cuidado de los usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.*

[El subrayado es nuestro]

<sup>11</sup> Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional. Aprobado por Decreto Supremo

" Artículo 32.- De la seguridad

32.2. La organización ferroviaria deberá adoptar medidas de naturaleza técnica, administrativa, educativa y policial, destinadas a:

- a) La preservación de patrimonio vinculado al servicio de transporte público.
- b) La regularidad y normalidad de tráfico.
- c) La prevención de accidentes.
- d) El bienestar y comodidad de los usuarios.
- e) La preservación de la higiene.
- f) El mantenimiento de la disciplina y orden en sus dependencias".





22. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso GYM, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos hacer uso de dichas instalaciones sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.

### Sobre los hechos materia de reclamo

23. En el presente caso, el señor QUISPE cuestionó la mala calidad de prestación del servicio por parte de GYM, en la medida que no habría cumplido con garantizar el correcto funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, lo que le habría ocasionado una caída que le provocó lesiones en la mano derecha y pierna izquierda.
24. GYM alegó que de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad no era posible visualizar el alegado mal funcionamiento de la escalera eléctrica que habría ocasionado la caída del señor QUISPE, por lo que no podría determinarse una deficiente calidad del servicio de su parte. Manifestó que después de que el señor QUISPE recibiera atención médica por parte del personal médico de GYM en el tópico de la estación Miguel Grau, se retiró de esta con una contusión sin mayores complicaciones por lo que no requirió tratamiento especializado. Finalmente, señaló que el usuario firmó una Declaración Jurada mediante la cual manifestó su conformidad con la atención brindada por el personal de GYM.
25. Al respecto, en la medida que el señor QUISPE cuestionó el deficiente funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau, cabe recordar que de acuerdo con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 34 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN<sup>12</sup>; en los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio, corresponde a la Entidad Prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.
26. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto de la calidad e idoneidad de los servicios prestados en el presente caso recae en GYM, al encontrarse en mejor posición que el usuario para acreditar que la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau que el señor QUISPE indica funcionó defectuosamente y ocasionó su caída no tuvo desperfectos el día y hora en la cual ocurrió el accidente materia de reclamo.

<sup>12</sup> 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 34. Procedimiento de la entidad prestadora  
(...)

En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente."



27. En efecto, cabe recordar que corresponde a GYM garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo velar porque las vías del tren y los vagones cumplan ciertos estándares de calidad, sino también que las estaciones y espacios por los cuales transitan los usuarios, como es el caso de las escaleras eléctricas, funcionen adecuadamente, pues ello forma parte del servicio de transporte que la Entidad Prestadora brinda a los usuarios.
28. En tal sentido, el cumplimiento de las disposiciones de seguridad, en este caso en particular, las relativas al correcto funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau, forman parte de las obligaciones contractuales que GYM se comprometió a cumplir al suscribir el Contrato de Concesión con el Estado Peruano.
29. Consecuentemente, correspondía que GYM acreditara, sea con imágenes de sus cámaras de seguridad o con algún otro medio probatorio, como podía ser el caso de algún reporte o informe que consignara las incidencias relacionadas al funcionamiento de la escalera eléctrica en la fecha y hora del accidente; que la escalera no presentó inconveniente alguno en cuanto a su funcionamiento.
30. No obstante, pese a tener la carga de la prueba sobre la calidad de los servicios que brinda y encontrándose en posición de acreditar ello, la Entidad Prestadora no ha cumplido con demostrar que el día y hora que el señor QUISPE hizo uso de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau, esta funcionó normal y correctamente.
31. Por tanto, considerando que la Entidad Prestadora no ha acreditado haber brindado un servicio de calidad en lo que refiere al adecuado funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, corresponde Revocar la decisión contenida en la carta N° RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC y declarar fundado el reclamo.
32. Ahora bien, como consecuencia del deficiente servicio brindado por APM, el señor QUISPE sufrió una caída y consecuentes lesiones en diferentes partes del cuerpo, adjuntando para tal efecto el Certificado Médico N° 1211555<sup>33</sup> de fecha 3 de diciembre de 2017, en el cual el Médico General Dr. Miguel Velapatiño Olarte con CMP 28851 certificó que el usuario presentó traumatismo de primer grado en la mano derecha con escisión de uña y lesiones en la rodilla derecha y pierna izquierda. En atención a ello, el señor QUISPE presentó la "Boleta de Venta N° 309"<sup>34</sup> que consignó el pago de S/ 195.20 por concepto de compra de medicamentos, por lo que habiéndose determinado que el deficiente servicio prestado al usuario resulta atribuible a GYM, corresponde que este gasto sea reembolsado al usuario.
33. Asimismo, en lo que refiere a la solicitud del señor QUISPE referida al reembolso de los ingresos que dejó de percibir los días que no laboró producto de las lesiones sufridas por el

<sup>33</sup> Folio 34

<sup>34</sup> Folio 33



defecto en el servicio incurrido por la Entidad Prestadora, cabe señalar que el alegado perjuicio no ha sido acreditado por el usuario en el presente procedimiento administrativo correspondiendo desestimar este extremo del reclamo; sin perjuicio de su derecho de exigir el resarcimiento del referido daño así como de todos los perjuicios que considere le hubieran sido ocasionados por la deficiencia del servicio de parte de la Entidad Prestadora en las vías jurisdiccionales correspondientes conforme a la normativa respectiva.

34. Por otro lado, de la evaluación de los hechos del caso se desprende que estos se encuentran vinculados al presunto incumplimiento por parte de GYM de obligaciones contractuales en relación a la observancia de procedimientos y disposiciones de seguridad, entre los cuales se encuentra la prevención de accidentes y la preservación del bienestar de los usuarios, como lo es el correcto funcionamiento y utilización de las escaleras eléctricas de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
35. Al respecto, cabe precisar que de acuerdo con el literal g) del artículo 2 y literal i) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión<sup>15</sup>, la Gerencia de Supervisión es la encargada de verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales, entre ellas las relativas a la seguridad.
36. 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 del OSITRAN<sup>16</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta N° RECONSIDERACIÓN-LR-MIG-003-000388-2017-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO**

<sup>15</sup> **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.

Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

i) Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales referidas a seguridad".

<sup>16</sup> **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".



el reclamo presentado por el señor FLORENTINO QUISPE PAUCAR en la medida que la Entidad Prestadora no acreditó haber brindado un servicio de calidad en lo que refiere al adecuado funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Miguel Grau de la Línea 1, correspondiendo que reembolse al usuario el gasto por compra de medicamentos incurrido conforme a lo establecido en el considerando 32 de la presente Resolución.

**SEGUNDO.- REMITIR** copias del expediente N° 62-2018-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que actúe conforme a sus facultades de acuerdo con los considerandos 34 al 36 de la presente Resolución.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** al señor FLORENTINO QUISPE PAUCAR y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente Resolución.

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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**