



EXPEDIENTE N° : 256-2016-TSC-OSITRAN  
APELANTE : BERTHA MENDOZA VEGA  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-015806-2016-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 27 de abril de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia en la medida que la prestación de los servicios de transporte de uso público está sujeta a las disposiciones del Contrato de Concesión y la normativa aplicable; no correspondiendo amparar el reclamo que no se sustenta en hechos que evidencian el incumplimiento de la normativa que rige la prestación del servicio.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por la señora BERTHA MENDOZA VEGA (en adelante, la señora MENDOZA o la apelante) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-015806-2016-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I. ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 1 de julio de 2016, la señora MENDOZA interpuso un reclamo ante GYM, manifestando lo siguiente:
  - i.- En dicha fecha, aproximadamente a las 06:05 horas, luego de recargar su tarjeta se dirigió a la zona de ingreso de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima para abordar el tren; sin embargo, la trabajadora del Metro Patricia Abanto colocó una barra metálica en la zona de acceso de dicha estación, refiriendo que el sistema se encontraba en hora punta, lo que impidió su ingreso y el de otros usuarios.
  - ii.- Ante ello, reclamó por dicha situación al trabajador del Metro Rosales Araujo, quien se encontraba cerca de la zona de acceso a la estación, pero este no brindó una respuesta a su reclamo.



- iii.- Finalmente, señaló que el personal de dicha estación de la Línea 1 del Metro de Lima no atiende las necesidades del público usuario.
2. Mediante carta R-CAT-015806-2016-SAC, notificada el 8 de julio de 2016, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora MENDOZA señalando lo siguiente:
- i.- En horas de mucha afluencia de público (horas punta), los trenes del sistema prestan el servicio al máximo de su capacidad y, eventualmente, algunos usuarios no podrán hacer uso del mismo, por lo que GYM informa siempre sobre dicha situación a los usuarios con la debida anticipación a través de los administradores de cada estación y/o mediante avisos sonoros a fin de que puedan tomar las previsiones del caso.
  - ii.- Sin perjuicio de ello, GYM ha implementado mecanismos de gestión para el adecuado ingreso y salida de los usuarios de las estaciones en horas de mucha afluencia de público (horas punta), esto es, entre las 06:00 y 10:00 horas y entre las 17:00 y 21:00 horas de lunes a sábado. En ese sentido, a fin de brindar condiciones de uso seguras, se han implementado semáforos dentro de las estaciones, disminuyendo los riesgos derivados de la aglomeración de gran cantidad de personas en espacios reducidos dentro del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
  - iii.- Dichos semáforos indican en qué momento los usuarios que forman colas pueden avanzar para ingresar a las estaciones (luz verde) y en qué momento deben detener su avance (luz roja). Este mecanismo tiene por finalidad organizar el sistema permitiendo un número máximo de personas dentro de las estaciones, con turnos de ingreso de seis (6) minutos en las horas de mayor afluencia de público.
3. Con fecha 13 de julio de 2016, la señora MENDOZA interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-015806-2016-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- La trabajadora de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima Patricia Abanto siempre coloca la barra metálica en la zona de acceso de dicha estación a las 06:05 horas, impidiendo así el ingreso de los usuarios a partir de dicho momento.
  - ii.- Cuando le manifestó a dicha trabajadora su disconformidad debido a que colocó la tranca en la hora indicada, no le brindó respuesta alguna y se retiró del lugar, lo que significó una falta de respeto.
  - iii.- Finalmente, señaló que la trabajadora Evelyn Isidora también se comportó de manera descortés.
4. El 27 de julio de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. El 17 de agosto de 2016, la señora MENDOZA presentó un escrito señalando lo siguiente:



- i.- No es verdad que cuando el personal de GYM coloca la barra metálica para impedir temporalmente el acceso de los usuarios, hayan ingresado a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima cien (100) usuarios, tal como la trabajadora Patricia Abanto indicó en el documento "Informe de Personal" que forma parte del expediente.
  - ii.- En las otras estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se permite el ingreso de los usuarios hasta las 06:09 horas aproximadamente.
  - iii.- Finalmente, señaló que GYM siempre declara infundados sus reclamos.
6. El 16 de marzo de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de la señora MENDOZA, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-CAT-015806-2016-SAC emitida por GYM.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora MENDOZA.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida a que la señora MENDOZA cuestionó el hecho de que el personal de GYM colocó una barra metálica en la zona de acceso a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima, impidiendo temporalmente que ella y otros usuarios ingresaran a dicha estación, así como al presunto trato descortés que habría recibido de parte de dicho personal; situaciones que pueden incluirse como supuestos de reclamo contenidos en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en

<sup>1</sup> 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."

<sup>2</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

\*Artículo 33.-



adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, 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.

9. 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 OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La carta R-CAT-015806-2016-SAC fue notificada a la señora MENDOZA el 8 de julio de 2016.
  - ii.- El plazo máximo que la señora MENDOZA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de agosto de 2016.
  - iii.- La señora MENDOZA apeló con fecha 13 de julio de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...).

<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 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".*

<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**

**"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".*



11. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO 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.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.
14. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.

<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".*

<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".





15. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente caso la señora MENDOZA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
16. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

### III.2.2 Sobre la presunta indebida restricción temporal para el ingreso a la estación Los Jardines

17. En el presente caso, la señora MENDOZA cuestionó el hecho de que personal de GYM colocó una barra metálica en la zona de acceso a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima, impidiéndole temporalmente, junto a otros usuarios, ingresar a dicha estación.
18. Al respecto, cabe señalar que GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, se le han conferido diferentes derechos referidos a su explotación, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

#### **"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO**

*8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.*

*El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.*

<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".*



(...) El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[Subrayado y resaltado añadidos]

19. Asimismo, 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, establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

**"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".**

[Subrayado añadido]

20. Adicionalmente, el numeral 8.32 del Contrato de Concesión, referido a la seguridad y vigilancia durante la prestación del servicio, establece que GYM debe cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión y en el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, conforme se aprecia a continuación:

**"Seguridad y Vigilancia**

**8.32. El CONCESIONARIO deberá cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato, en el Capítulo VII del Reglamento Nacional**



*del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vía férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por D.S. N° 039-2010-MTC y otras Leyes Aplicables, debiendo proveer a su costo, los vigilantes que actuarán en las estaciones, trenes y demás dependencias con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros y empleados dentro de los límites de la Concesión y de la custodia de los Bienes de la Concesión.*

- 21. El referido Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los Niveles de Servicio, establece que la prestación del servicio deberá brindarse en condiciones de calidad, garantizando la seguridad de los usuarios, debiendo implementarse procedimientos de seguridad para ello, conforme se aprecia a continuación:

**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.
- 1.1.3 El CONCESIONARIO deberá cumplir todas las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio que se establecen en los reglamentos y Leyes Aplicables. En caso que una disposición contenida en los reglamentos o Leyes y Disposiciones Aplicables tenga una obligación referida a seguridad más exigente que alguna de las previstas a continuación, prevalecerá lo establecido en los reglamentos o Leyes Aplicables.

**1.2 NIVELES DE PRESTACION DEL SERVICIO**

- 1.2.1 Los parámetros mínimos que deberán cumplirse durante la etapa de prestación del servicio se denominan "Niveles de Prestación del Servicio", los cuales se establecerán en cumplimiento de los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad propuestos por el CONCESIONARIO.

**Seguridad en la prestación del servicio**

- 1.2.38 El CONCESIONARIO deberá adoptar un método estructurado y sistemático que garantice que las condiciones potencialmente inseguras sean identificadas antes que se manifiesten.
- 1.2.39 Todos los procedimientos de seguridad de la operación deberán configurarse con el objeto de garantizar la seguridad de los pasajeros, el personal, el público en general (Usuarios y no usuarios), el material rodante, las instalaciones y los Bienes de la Concesión.

- 22. Finalmente, el artículo 36 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por el Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, de fecha 12 de agosto de 2010, establece que la organización ferroviaria, de la que forma parte la Línea 1 del Metro de Lima que administra GYM, debe contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones, el mismo que tiene por objeto controlar el ingreso y salida de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

**"SISTEMA DE CONTROL DE PASAJEROS**  
**Artículo 36.- Sistema de control de pasajeros**

**36.1. La organización ferroviaria deberá contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones que se encuentran a lo largo de la vía férrea. Este sistema tiene como**





objetivo el llevar a cabo el control de ingreso y salida de los usuarios, controlando que éstos realicen el pago de la tarifa por los servicios de transporte que se le brindan.

36.2. El sistema de control de pasajeros contará con:

- a) Torniquetes de entrada y salida.
- b) Computadoras de estación para el sistema de control de pasajeros.
- c) Computadora central.
- d) Expendedores: automáticos mixtos o codificadores de tarjetas sin contacto.

36.3. Todos los torniquetes de entrada y salida estarán controlados y supervisados por una computadora que almacena y gestiona los datos asociados al sistema de boletaje de la estación y que haga posible la comunicación y gestión de datos con la computadora central ubicada en el puesto central de operación.

36.4. La organización ferroviaria podrá instalar sistemas que incorporen una serie de nuevas Interfaces con los usuarios, como son: lectores de códigos de barras, de boletos magnéticos, sistema de pago electrónico mediante tarjetas bancarias tanto de crédito como de débito, etc”.

[Subrayado añadido]

23. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado “Informe de Personal”, elaborado por la trabajadora de GYM Patricia Abanto, quien estaba encargada de controlar el ingreso de los usuarios a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima el día de los hechos materia de reclamo. En dicho documento indicó lo siguiente:

“Siendo aproximadamente 06:00 hrs del 1 de julio del presente año, procedo a apertura de estación como todos los días. Asimismo, procedo con la regulación de ingreso de usuarios por cuota (100 usuarios). Una vez contabilizado y cumplido con el número de personas que debe ingresar por carrera según cuota establecida por estación, se procede a la restricción de ingreso (semáforo en rojo).

En ese momento se acerca a mí (06:05 horas aprox) usuaria identificada como Bertha Consuelo Mendoza Vega muy ofuscada y de forma imperativa, indicándome que ella ingresaría, que ella había llegado a las 6:00 hrs y que había estado realizando su recarga en las máquinas y que de cualquier forma va a ingresar, procedo a explicarle la razón porqué cerré el ingreso, indicándole que era por un tema de seguridad, lo que tiene que ver con el aforo en los andenes y capacidad en trenes. Luego de ello me contesta de una manera bastante ofuscada (...).

El control de ingreso se hace efectivo desde la primera carrera por disposición de nuestra jefatura y en coordinaciones con el PCO, ya que se busca resguardar la seguridad de nuestros clientes y para ello se regula el control de ingreso mediante cuota o el semáforo, el mismo que



nos indica en qué momento nuestros clientes pueden avanzar para el ingreso a la estación (luz verde) y en qué momento deben detener su ingreso (luz roja)<sup>10</sup>.

[El subrayado es nuestro]

24. Conforme se puede apreciar, en el documento antes citado la trabajadora de GYM Patricia Abanto, encargada de controlar el ingreso de los usuarios a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, señaló que habiendo cumplido con verificar la cantidad de personas que podían ingresar, restringió temporalmente el ingreso de más usuarios, entre ellos, de la señora MENDOZA. La referida trabajadora señaló que el control del ingreso de los usuarios a las estaciones se realiza por disposición de su Jefatura, en resguardo de la seguridad de los usuarios mediante una cuota o un semáforo, el cual indica cuándo pueden avanzar los usuarios para el ingreso a la estación.
25. Teniendo en cuenta lo indicado por la referida trabajadora de GYM y lo señalado en la carta R-CAT-015806-2016-SAC mediante la cual se declaró fundado el reclamo, se verifica que la Entidad Prestadora no negó lo manifestado por la señora MENDOZA, esto es, que aproximadamente a las 06:05 horas del 1 de julio de 2016, el personal de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima colocó una barra metálica en la zona de acceso de dicha estación con la intención de controlar y como consecuencia, impedir temporalmente el ingreso de los usuarios que a dicha hora formaban cola para ingresar a la estación y abordar uno de los trenes.
26. En este punto, cabe recordar que la sección 1.1.1 del Anexo 7 del Contrato de Concesión señala expresamente que la prestación del servicio deberá llevarse a cabo de modo que se garantice la seguridad de los usuarios. Asimismo, que el artículo 36 del Reglamento del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, dispone que la organización ferroviaria deberá contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones a lo largo de la vía férrea con el objeto de controlar el ingreso y salida de los usuarios.
27. Ahora bien, el artículo 8.1 del Contrato de Concesión suscrito por GYM con el Estado Peruano, que le otorga el derecho a explotar la infraestructura, indica que este derecho implica la libertad de gestionar y conducir el negocio, lo que incluye la administración de la infraestructura, esto es, del control del ingreso y salida de los usuarios de las estaciones de la red férrea, entre otras.
28. No obstante, en el Contrato de Concesión se ha establecido que GYM tiene la obligación de brindar información a los usuarios respecto de los pasos de entrada y salida de las estaciones, así como de los accesos a dichas instalaciones, conforme se aprecia a continuación:

<sup>10</sup> Ver fojas 13 del expediente.

"1.2.32. El CONCESIONARIO deberá llevar a cabo el diseño, producción, instalación y mantenimiento de la señalización (señales, avisos, carteles, etc) al usuario indicando los nombres de las estaciones, pasos de entrada y salida, indicaciones sobre accesos (ascensores, escaleras mecánicas), zonas de billetajes y validación y salidas a calles, plazas u otras vías".

[Subrayado añadido]

29. En línea con lo expuesto, en cuanto a las normas o condiciones de uso para el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se aprecia que por motivos de seguridad, GYM ha dispuesto que en las horas de mayor afluencia, el ingreso de los usuarios a las estaciones se realice por grupos, implementando en algunos casos semáforos como una forma de controlar dicho ingreso<sup>21</sup>, conforme se aprecia a continuación:

SALA DE PRENSA | La en quechua que competirá en la Berlinale - 10-02 2018 | "Canteo"

### ¡Guiémonos por la luz verde y la luz roja al ingresar!

Por tu seguridad, en los horarios de mayor afluencia el ingreso a las estaciones será por grupos haciendo uso de semáforos.

## Viajemos fácil en Línea 1

1. INFORMACIÓN ANTES DE VIAJAR EN LA LÍNEA 1  
Consultamos la ubicación de la estación y los horarios en [lineauno.pe](http://lineauno.pe)
2. EN HORAS DE MAYOR AFLUENCIA ESTEMOS ATENTOS A LAS SEÑALIZACIONES  
En las horas de mayor afluencia, estemos atentos a las señalizaciones e indicaciones para el ingreso por grupos y la orientación dentro de la estación.
3. CUANDO VEAS LA LUZ VERDE, AVANZA
4. CUANDO VEAS LA LUZ ROJA, ESPERA

<sup>21</sup> "Guía de Cliente" de la Línea 1 del Metro de Lima. Documento disponible en la siguiente página web: <http://www.lineauno.pe/>



30. Asimismo, se aprecia que GYM informa a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima que los horarios de mayor afluencia de público en sus estaciones se extienden desde las 06:00 hasta las 10:00 horas y desde las 17:00 hasta las 21:00 horas, periodos en los que los trenes prestan el servicio al máximo de su capacidad, existiendo la posibilidad de que debido a ello, eventualmente se controle temporalmente el ingreso de los usuarios a las estaciones<sup>22</sup>, conforme se aprecia a continuación:

### ¿Cuáles son los horarios de mayor afluencia a la LÍNEA1?

Los horarios de mayor afluencia en la LÍNEA1 son:

- i. De 6 a 10am y de 5 a 9pm nuestros trenes se encuentran en su máxima capacidad. Programemos nuestros viajes y lleguemos con tiempo a las estaciones.

Recordemos que en estos horarios nuestros trenes prestan servicio a su máxima capacidad y eventualmente no podremos ingresar. Consultemos nuestros horarios [AQUÍ](#) para saber las horas en la que salen los trenes que mejor se acomodan a nuestras necesidades de transporte.

31. Cabe señalar que estas disposiciones también se encuentran consignadas en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"<sup>23</sup>, al cual los usuarios tienen acceso dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y a través de su página *web*.
32. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia que ejerciendo la facultad que ostenta para organizar el funcionamiento del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, con la finalidad de brindar un servicio de calidad acorde al incremento de la demanda presentada que garantice la seguridad de los usuarios evitando la aglomeración de personas dentro de las estaciones; GYM ha implementado procedimientos para controlar su ingreso y salida, como por ejemplo el uso de semáforos y de barras de metal dispuestas en las zonas de ingreso de estas instalaciones.
33. Se advierte entonces que si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios de acuerdo a determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas cuando existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen, como es el hecho de controlar el ingreso de los usuarios a las estaciones en las horas de mayor afluencia, lo que implica restringir o limitar su ingreso de manera temporal.
34. Teniendo en cuenta lo expuesto y los actuados obrantes en el expediente, en el presente caso no se encuentra acreditado que el personal de GYM haya restringido de manera

<sup>22</sup> "Guía de Cliente" de la Línea 1 del Metro de Lima. Documento disponible en la siguiente página web: <http://www.lineauno.pe/>

<sup>23</sup> Documento disponible en la siguiente página web: <http://www.lineauno.pe/>



injustificada el ingreso a la estación Los Jardines a la señora MENDOZA, correspondiendo confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-015806-2016-SAC que declaró infundado el reclamo.

35. Adicionalmente, la señora MENDOZA cuestionó que el personal de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima le brindó un trato descortés al manifestarle su disconformidad con la restricción de acceso temporal a la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima.
36. Al respecto, se verifica que en el expediente obra un CD<sup>14</sup> que contiene la grabación de las imágenes correspondientes al momento en el que la señora MENDOZA reclama al personal de GYM por la colocación de la barra de metal que restringió temporalmente su ingreso a la referida estación; en el cual se observa que el personal de dicha Entidad Prestadora conversa con la usuaria, mas no que se le hubiera brindado un trato descortés.
37. Cabe señalar que la señora MENDOZA no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que recibió un trato descortés por parte del personal de GYM, correspondiéndole aportar el material probatorio que acreditara los hechos alegados en su reclamo.
38. Al respecto, cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG<sup>15</sup> establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
39. En ese sentido, en la medida que en el presente caso no se encuentran acreditados los hechos materia del reclamo, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-015806-2016-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora MENDOZA.
40. Sin perjuicio de lo señalado, en atención a que la apelante ha manifestado que en algunas oportunidades el personal de la estación Los Jardines de la Línea 1 del Metro de Lima habría restringido de manera inadecuada el ingreso de los usuarios a dicha estación, en la medida que no se habría cumplido con la cuota de ingreso señalada por el personal de la Entidad Prestadora en el documento denominado "Informe de Personal"; a efectos de verificar si GYM viene realizando adecuadamente el control del ingreso de los usuarios a dicha estación, este Colegiado considera que corresponde remitir los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que actúe conforme a sus facultades.

<sup>14</sup> Ver fojas 17 del expediente.

<sup>15</sup> TUO de la LPAG

*"Artículo 171.- Carga de la prueba  
(...)"*

*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".*





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.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-015806-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por la señora BERTHA MENDOZA VEGA, por la alegada prestación de un servicio deficiente por parte de la Entidad Prestadora y un trato descortés de su personal.

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

**TERCERO.- REMITIR** copias del expediente N° 256-2016-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución a la señora BERTHA MENDOZA VEGA y a GYM FERROVÍAS S.A.

**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**

<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".*