

EXPEDIENTES : 84-2019-TSC-OSITRAN
99-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : JORGE LUIS CABALLERO HERRERA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisiones contenidas en las Cartas
LR-JAR-003-000344-2019-SAC y
LR-CUL-003-000780-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de febrero de 2020

SUMILLA: *Corresponde amparar el reclamo presentado al haberse verificado que la restricción de acceso al usuario a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima portando un scooter eléctrico plegado durante el horario de menor afluencia de público dispuesta por el personal de la Entidad Prestadora no fue justificada.*

VISTO:

Los recursos de apelación interpuestos por el señor JORGE LUIS CABALLERO HERRERA (en adelante, el señor CABALLERO o el apelante) contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-JAR-003-000344-2019-SAC y LR-CUL-003-000780-2019-SAC emitidas por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 19 de abril de 2019, el señor CABALLERO presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Personal de GYM le impidió ingresar a la estación Los Jardines portando un scooter aduciendo que dicho objeto excedía las dimensiones de equipaje máximas que podían portar los usuarios de la Línea 1.

- ii.- Dicho personal no tuvo en cuenta que en el momento en el que se le impidió el ingreso a la estación portando su scooter no había mucha afluencia de público ni incomodaba a otros usuarios.
 - iii.- Pudo observar que a otros usuarios sí se les permitió ingresar a la referida estación portando bultos, sacos y maletas que claramente excedían las dimensiones permitidas, sintiéndose por ello discriminado, motivo por el cual solicitó que GYM capacitara a su personal a efectos de que permitieran el ingreso de los usuarios que portan equipaje en horas de menor afluencia de público (hora valle) si no incomodaban a otros usuarios.
2. Mediante Carta LR-JAR-003-000344-2019-SAC notificada el 30 de abril de 2019, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor CABALLERO señalando lo siguiente:
- i.- En las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra prohibida la discriminación de cualquier tipo. GYM orienta sus esfuerzos a brindar un servicio de calidad a todos los usuarios sin distinción alguna.
 - ii.- El objeto que el señor CABALLERO pretendía transportar superaba el tamaño permitido en horas de mayor afluencia por lo que podía generar incomodidad en otros usuarios afectando su tranquilidad y seguridad. Se debe tener en cuenta que en la entrada de cada estación se han colocado medidores de bultos para determinar si pueden ingresar al sistema.
 - iii.- El artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, establece que los usuarios tienen derecho a portar equipaje de mano siempre y cuando las dimensiones del mismo no perturben a los demás usuarios. En tal sentido, GYM cumple con informar a los usuarios sobre las normas de uso del servicio a través de paneles ubicados al ingreso de las estaciones, así como a través de las redes sociales, aplicación móvil Línea 1 y su página web, en la cual se indica lo siguiente:

"Los bultos podrán ser admitidos sólo cuando su dimensión no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones, y siempre que estén convenientemente acondicionados, impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra Línea 1 y todos los que nos transportamos aquí. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros Agentes de Estación".

- iv.- Asimismo, debido al incremento de afluencia de público se ha dispuesto que de lunes a sábado, en los horarios comprendidos entre las 06:00 y las 10:00 horas y entre las 17:00 y las 21:00 horas, los usuarios ingresen a las estaciones portando únicamente carteras, mochilas o morrales.
 - v.- Luego de revisar las cámaras de seguridad de la estación se pudo verificar que a las 12:39:15 horas del 19 de abril de 2019, el señor CABALLERO conversó con el personal de la estación, momento en el cual se le informó que el objeto que llevaba consigo excedía el tamaño permitido; no obstante, al no encontrarse de acuerdo con la información brindada, solicitó el Libro de Reclamaciones.
3. El 6 de mayo de 2019, el señor CABALLERO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-JAR-003-000344-2019-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- El 19 de abril de 2019 recibió un trato diferente y perjudicial de parte del personal de GYM en la estación Los Jardines pues a diferencia de otras personas que transportaban bultos de similares o mayores dimensiones que su scooter, no se le permitió ingresar a dicha infraestructura para hacer uso del servicio de transporte.
 - ii.- Al no permitírsele el ingreso a la referida estación, se le generó un perjuicio económico pues ya había pagado su pasaje, así como también pérdida de tiempo.
 - iii.- No pretende que se prohíba el ingreso a las estaciones a los usuarios que porten objetos o bultos sino más bien que se les permita ingresar aun cuando porten objetos que excedan las dimensiones establecidas por GYM como permitidas, siempre y cuando el servicio se encuentre en horas de menor afluencia (hora valle).
 - iv.- No es justo que se margine a quienes utilizan un scooter eléctrico como medio de transporte alternativo. Las veces que ha podido subir al tren portando su scooter no ha percibido incomodidad ni recibido quejas de otros usuarios, pues en horas de menor afluencia de público existe espacio dentro de los vagones para desplazarse sin inconvenientes.
 - v.- Al igual que el tren eléctrico el scooter es un medio de transporte que no contamina el medio ambiente y es económico, por lo que debería brindársele la posibilidad de usarlo.
4. El 18 de mayo de 2019, el señor CABALLERO presentó otro reclamo ante GYM señalando que en dicha fecha nuevamente personal de GYM le impidió ingresar a la estación La Cultura portando su scooter eléctrico como equipaje de mano aduciendo que excedía las dimensiones máximas permitidas, pese a que sí se le había permitido el ingreso a otros usuarios que portaban bultos de similares dimensiones.

5. Mediante Carta LR-CUL-003-000780-2019-SAC notificada el 22 de mayo de 2019, GYM declaró infundado el reclamo presentado el 18 de mayo de 2019, señalando que pudo verificarse que el objeto que llevaba el señor CABALLERO excedía las medidas permitidas, por lo que la restricción de ingreso a la estación con dicho objeto se encontraba justificada.
6. El 24 de mayo de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo vinculado a la Carta LR-JAR-003-000344-2019-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- Los usuarios deben usar los servicios de la Línea 1 respetando las normas e instrucciones, así como a los demás usuarios.
 - ii.- El señor CABALLERO no llevaba consigo un equipaje de mano sino un scooter de aproximadamente 1 metro de largo.
 - iii.- Es posible que algún usuario haya utilizado el sistema portando objetos que no calificarían como equipaje de mano o excedieran sus dimensiones, pero ello se debería a la gran afluencia de público no debiendo entenderse que se encuentra permitido ingresar a las estaciones portando dichos objetos.
 - iv.- De acuerdo a lo establecido en la cláusula 8.1 del Contrato de Concesión, GYM tiene a su cargo la organización del servicio, lo que incluye el establecimiento de las normas de uso del sistema, las cuales son elaboradas teniendo en cuenta el beneficio de todos los usuarios.
 - v.- Todos tienen derecho a usar el tren pero debe prevalecer el bienestar general sobre el bienestar particular, lo que implica que se privilegie el transporte de las personas antes que el de los objetos.
7. El 3 de junio de 2019, el señor CABALLERO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000780-2019-SAC, manifestando que recibió un trato discriminatorio debido a que no se le permitió ingresar a la estación La Cultura portando un scooter plegado pero sí a otras personas aun cuando portaban objetos que excedían el límite permitido como tablas de planchar e instrumentos musicales.
8. El 24 de junio de 2019, GYM elevó al TSC el expediente administrativo vinculado a la Carta LR-CUL-003-000780-2019-SAC, señalando que el señor CABALLERO no llevaba consigo equipaje de mano sino un scooter que medía aproximadamente un (1) metro de largo, excediendo las dimensiones máximas permitidas.
9. El 29 de noviembre de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, contándose con la participación del señor CABALLERO, quedando la causa al voto.

10. Mediante escrito de fecha 5 de diciembre de 2019, GYM presentó un escrito de alegatos, reiterando los argumentos expuestos precedentemente.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

11. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia de los recursos de apelación interpuestos contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-JAR-003-000344-2019-SAC y LR-CUL-003-000780-2019-SAC emitidas por GYM.
 - ii.- Determinar si corresponde la acumulación de los Expedientes N° 84-2019-TSC-OSITRAN y 99-2019-TSC-OSITRAN.
 - iii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar los reclamos presentados por el señor CABALLERO.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

12. La materias de los presentes procedimientos administrativos versan sobre el cuestionamiento formulado por el señor CABALLERO debido a que personal de GYM le impidió ingresar a la estación Los Jardines y La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima portando un scooter eléctrico aduciendo que dicho objeto excedía las dimensiones máximas permitidas para equipaje en la Línea 1; situación prevista como un supuesto de reclamo referido a una presunta limitación al acceso a la infraestructura en el literal h) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de GYM) y en el literal f) 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

¹ **Reglamento de Reclamos de GYM**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)
(...)

h) Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad de GYM FERROVÍAS S.A. ".

² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras".

este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

13. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, 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.
14. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. Las Cartas LR-JAR-003-000344-2019-SAC y LR-CUL-003-000780-2019-SAC fueron notificadas al señor CABALLERO el 30 de abril de 2019 y el 22 de mayo de 2019 respectivamente.
 - ii. El plazo máximo que el señor CABALLERO tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 22 de mayo de 2019 y el 12 de junio de 2019 respectivamente.
 - iii. El señor CABALLERO apeló las Cartas LR-JAR-003-000344-2019-SAC y LR-CUL-003-000780-2019-SAC el 30 de abril y el 3 de junio de 2019 respectivamente, es decir, dentro del plazo legal establecido.
15. Por otro lado, como se evidencia de los propios recursos de apelación presentados, estos se fundamentan en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho,

³ **Reglamento de Reclamos del 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**

"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 Reclamos del OSITRAN**

"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".

con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

16. Verificándose que los recursos de apelación cumplen con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que los sustentan.

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

III.2.1 Cuestión previa: de la acumulación de los Expedientes 84-2019-TSC-OSITRAN y 99-2019-TSC-OSITRAN

17. De acuerdo con el artículo 160 del TUO de la LPAG, la autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, puede disponer la acumulación de procedimientos en trámite que guarden conexión⁷.
18. Al respecto, Juan Carlos Morón ha señalado que la acumulación de procedimientos tiene el propósito de que se les tramite en un mismo expediente de manera agregada, simultánea y concluyendo en un mismo acto administrativo; a fin de que en atención al principio de celeridad se simplifique la prueba y se limite la utilización de recursos en aquellos casos que guarden conexión por el administrado partícipe o por la materia presentada. Añadió que si bien la acumulación puede promoverse a pedido de parte, siempre será la autoridad quien determine su pertinencia siguiendo los criterios de oportunidad y celeridad⁸.
19. Ahora bien, con relación a la conexidad, el artículo 84 del Código Procesal Civil⁹, la define como la concurrencia de elementos comunes o afines entre distintas pretensiones.

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- 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 **TUO DE LA LPAG**

"Artículo 160.- Acumulación de procedimientos"

La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión".

⁸ **MORON URBINA**, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Octava Edición. Gaceta Jurídica, Lima, 2011. Páginas 456-457.

⁹ **Código Procesal Civil**

"Artículo 84.- Conexidad"

20. En atención a lo anteriormente señalado, este Tribunal observa que existe conexidad en los recursos de apelación presentados por el señor CABALLERO contra GYM.
21. En efecto, se aprecia la existencia de identidad en la materia reclamada, en la medida que en ambos casos el señor CABALLERO solicitó que la Entidad Prestadora le permita ingresar a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y a los trenes en horas de menor afluencia de público portando un scooter eléctrico plegado, alegando que por las características de dicho objeto y la forma en que lo transporta, no genera incomodidad a los usuarios de dicho medio de transporte ni pone en riesgo su seguridad.
22. En tal sentido, en la medida que se evidencia identidad en la materia reclamada en ambos procedimientos (acceso a la infraestructura), identidad en la emplazada (GYM), así como la identidad en el objeto materia de reclamo (se le permita ingresar a las estaciones y trenes portando un scooter eléctrico plegado en horas de menor afluencia de público); este Tribunal considera que en atención al principio de celeridad recogido en el TUO de la LPAG¹⁰ y al principio de no contradicción de pronunciamientos, **acumular** los expedientes 84-2019-TSC-OSITRAN y 99-2019-TSC-OSITRAN.

III.2.2 Sobre la restricción al señor CABALLERO en el acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima

23. En el presente caso, el señor CABALLERO manifestó que personal de GYM le impidió ingresar a las estaciones Los Jardines y La Cultura portando un scooter eléctrico aduciendo que dicho objeto excedía las dimensiones de equipaje máximas permitidas que podían portar los usuarios de la Línea 1.
24. Añadió que dicho personal no tuvo en cuenta que en el momento en el cual se le impidió el ingreso a la estación no había mucha afluencia de público ni que al transportar su scooter no incomodaba a otros usuarios. También observó que a otros usuarios sí se les permitió ingresar a las referidas estaciones portando bultos, sacos y maletas que claramente excedían las dimensiones permitidas, por lo que alegó que fue discriminado.

Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, elementos afines en ellas".

¹⁰ **TUO de la LPAG**

"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:

(...)

1.9. Principio de celeridad.- *Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento".*

25. Finalmente, el usuario solicitó que GYM capacite a su personal a efectos de que permitan el ingreso de los usuarios que portan equipaje en horas de menor afluencia de público (hora valle) en caso no incomoden a otros usuarios.
26. Por su parte, GYM señaló que el objeto que el señor CABALLERO pretendía transportar superaba el tamaño permitido en horas de mayor afluencia, lo que podría generar incomodidad en el resto de pasajeros, afectando su tranquilidad y seguridad, por lo que la restricción de su ingreso a las estaciones se encontraba justificada.
27. Asimismo, indicó que en la entrada de cada estación se han colocado medidores de bultos que permiten determinar los objetos que pueden ingresar al sistema y que debido al incremento de afluencia de público se ha dispuesto que de lunes a sábado en los horarios comprendidos entre las 06:00 y las 10:00 horas y entre las 17:00 y las 21:00 horas, los usuarios ingresen a las estaciones portando únicamente carteras, mochilas o morrales.
28. Finalmente, GYM señaló que es posible que anteriormente, por la gran afluencia de público, algún usuario haya utilizado el sistema de transporte portando objetos que no calificarían como equipaje de mano o excediendo las dimensiones máximas permitidas, sin que por ello deba entenderse que se encontraba permitido ingresar a las estaciones portando dichos objetos.
29. Al respecto, cabe recordar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en su respectivo Contrato de Concesión y las 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 (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

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”.

[El subrayado es nuestro]

30. Sin perjuicio del derecho que ostenta la Entidad Prestadora para la explotación de la infraestructura, el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente sobre el servicio de Transporte Público de la Línea 1 del Metro de Lima que el concesionario debe cumplir:

"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 de 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”.*

[El subrayado es nuestro]

31. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios del OSITRAN), el cual señala lo siguiente:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

I. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

32. Asimismo, se advierte que el artículo 9 del Reglamento de Usuarios del OSITRAN establece como obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo las siguientes:

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

33. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
34. Adicionalmente, el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, señala que los usuarios de la Línea 1 tienen derecho a portar equipaje de mano siempre que debido a sus dimensiones no perturbe a los demás usuarios, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 74.- Derechos de los usuarios

Los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte tienen derecho a:

(...)

4. Portar equipaje de mano, siempre que éste, debido a sus dimensiones, no perturbe a los demás usuarios".

[El subrayado es nuestro]

35. En dicho contexto, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, GYM ha expedido un folleto denominado "Guía de Pasajeros"¹¹ para informar a los usuarios sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referente al equipaje que puede ser transportado conforme se aprecia a continuación:



¹¹ Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica:
http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia_del_cliente_16-12-2014.pdf

BULTOS PERMITIDOS

EN HORAS DE MAYOR AFLUENCIA (*)	RESTO DEL DÍA
 Sillas y coches portabebes	 Mochilas
 Porta laptops y similares	 Bolsos de mano
(*) Lunes a sábado de 06:00 am a 10:00 am y de 05:00 pm a 09:00 pm.	

RESTO DEL DÍA	
	
Recuerda, un solo bulto por persona.	

Estos objetos están prohibidos dentro del sistema:

- Cualquier equipaje o bulto que no cumpla con lo indicado líneas arriba.
- Objetos pesados que podrían ser peligrosos o que puedan ocasionar molestias a otros pasajeros.
- Coches de bebé cargados de objetos.
- Animales, pájaros o ganado, a excepción de perros guías y mascotas en cajas especiales, como se indica arriba.
- Objetos peligrosos o inflamables, pintura, thinner, gas presurizado, gas licuado de petróleo, kerosene (ver página 26).
- No traer globos metálicos dentro del sistema.

2

36. Como se puede apreciar, mediante la referida guía GYM informa a los usuarios que en horas de menor afluencia de público se encuentra permitido transportar equipaje o bultos que no excedan las dimensiones máximas de 62 centímetros de altura, 52 centímetros largo y 30 centímetros de ancho; mientras que en horas de mayor afluencia de público (de lunes a sábado de 06:00 a 10:00 horas y de 17:00 a 21:00 horas) solo se encuentra permitido portar objetos de menor tamaño como es el caso de bolsos de mano, mochilas, porta laptops y excepcionalmente sillas y coches para bebés. Asimismo, se encuentra prohibido transportar objetos pesados que podrían resultar peligrosos o que pudieran generar incomodidad a otros pasajeros.
37. Teniendo en cuenta las dimensiones máximas establecidas por GYM para los equipajes o bultos que pueden transportar los usuarios por las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se aprecia que el scooter eléctrico que el señor CABALLERO pretendía transportar los días indicados en su reclamo excedía las mismas pues como lo ha señalado el usuario, el objeto tenía una extensión mayor a un (1) metro de longitud.
38. No obstante, a la luz de lo dispuesto en el reseñado artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que señala que los usuarios de dicho sistema, del cual forma parte integrante la Línea 1 del Metro de Lima, tienen derecho a portar equipaje siempre y cuando este no perturbe a los demás usuarios¹² se desprende

¹² Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas

"Artículo 74.- Derechos de los usuarios

que los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima tienen derecho a que se les permita portar equipaje que no genere incomodidad (o riesgo) para la integridad física de los demás usuarios.

39. Ahora bien, como parte de su exposición, en la Audiencia de Informe Oral de los expedientes administrativos realizada el 29 de noviembre de 2019, el señor CABALLERO exhibió el scooter eléctrico materia de reclamo.
40. En dicha oportunidad fue posible observar que el scooter eléctrico que utiliza el señor CABALLERO es un objeto plegable que puede ser cargado y llevado junto al cuerpo en posición vertical sin ocupar mucho espacio, lo que facilita su traslado, constatándose también que su estructura o diseño no incluye alguna pieza sobresalida o punzocortante, resultando verosímil que en condiciones normales de traslado no genera incomodidad ni riesgo para la integridad física o la salud de los usuarios del sistema de la Línea 1.
41. Atendiendo a lo expuesto precedentemente, se constata que en el presente caso no se ha evidenciado que transportar un scooter eléctrico plegado de similares características al portado por el señor CABALLERO en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima o dentro de los vagones del tren, genere incomodidad o ponga en riesgo la integridad física de los usuarios de dicho servicio de transporte, por lo que la prohibición de portar este tipo de objetos en horas de menor afluencia de público no se encuentra justificada, no resultando suficiente para sustentar dicha prohibición el exceso de las dimensiones fijadas para el transporte de equipaje.
42. En este punto, es importante tener en cuenta que a través de la Resolución Ministerial N° 308-2019 MTC/01.02, publicada en el diario oficial El Peruano el 26 de abril de 2019, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones incorporó diversos artículos al Reglamento Nacional de Vehículos, regulando el uso de los Vehículos de Movilidad Personal (VMP), entre los cuales se encuentra el scooter eléctrico, el cual se configura como un transporte moderno y no contaminante.
43. En la misma línea, cabe señalar que de la revisión de la información brindada por las entidades administradoras de sistemas de transporte masivo de otros países similares al Metro de Lima, como son los Metros de las ciudades de Santiago de Chile y Buenos Aires, se aprecia que en dichas infraestructuras sí es permitido a los usuarios desplazarse dentro

Los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte tienen derecho a:

(...)

4. Portar equipaje de mano, siempre que éste, debido a sus dimensiones, no perturbe a los demás usuarios”.

de las estaciones y trenes portando bicicletas plegables¹³ como equipaje, al considerarse que al ser transportadas de esa manera (plegadas) no generan incomodidad ni afectan la integridad de los demás pasajeros.

44. En ese sentido, habiéndose observado en la Audiencia de Vista de la Causa del presente caso, que al portar el señor CABALLERO su scooter eléctrico dentro de las estaciones y vagones de la Línea 1 del Metro de Lima, esto es, plegado, ni incomoda ni pone en riesgo la integridad de los demás usuarios de dicho servicio; se verifica que la restricción de acceso al usuario reclamante a las estaciones Los Jardines y La Cultura dispuesta por el personal de GYM no fue justificada.
45. Atendiendo a lo indicado, corresponde disponer que en lo sucesivo el personal de GYM no restrinja el acceso a las estaciones y trenes de la Línea 1 del Metro de Lima a los usuarios que porten scooters eléctricos debidamente plegados durante el horario de menor afluencia de público.
46. Por las consideraciones expuestas, corresponde revocar las decisiones contenidas en las Cartas LR-JAR-003-000344-2019-SAC y LR-CUL-003-000780-2019-SAC y amparar el reclamo presentado por el señor CABALLERO.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACUMULAR los expedientes N° 84-2019-TSC-OSITRAN y 99-2019-TSC-OSITRAN.

¹³ Información disponible en las siguientes direcciones electrónicas: <https://www.metro.cl/atencion-cliente/preguntas-frecuentes> y <https://www.metrovias.com.ar/index.php/normas-de-seguridad-y-convivencia/normas-de-seguridad-subte/>

¹⁴ **Reglamento de Reclamos del 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".

SEGUNDO.- REVOCAR las decisiones contenidas en las Cartas LR-JAR-003-000344-2019-SAC y LR-CUL-003-000780-2019-SAC expedidas por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia declarar FUNDADO el reclamo presentado por el señor JORGE LUIS CABALLERO HERRERA, al haberse verificado que la restricción de acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima portando un scooter eléctrico plegado durante el horario de menor afluencia de público dispuesta por el personal de la Entidad Prestadora no fue justificada.

TERCERO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A. que en lo sucesivo no restrinja el acceso a las estaciones y trenes de la Línea 1 del Metro de Lima a los usuarios que porten un scooter eléctrico plegado durante el horario de menor afluencia de público.

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

QUINTO.- REMITIR copias del expediente acumulado N° 84-2019-TSC-OSITRAN y 99-2019-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario y a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

SEXTO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor JORGE LUIS CABALLERO HERRERA y a GYM FERROVÍAS S.A.

SÉPTIMO.- 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 y Francisco Javier Coronado Saleh.

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