

EXPEDIENTE : 109-2019-TSC-OSITRAN

APELANTE : JHON RUDY QUIÑONEZ CARREÑO

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de septiembre de 2019

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución recurrida, al haberse verificado que el usuario incurrió en el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, por lo que la negativa a permitirle el acceso al servicio de transporte por parte de la Entidad Prestadora resultó justificada.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por JHON RUDY QUIÑONEZ CARREÑO (en adelante, el señor QUIÑONEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

1. El 26 de mayo de 2019, el señor QUIÑONEZ presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando que personal de la Entidad Prestadora le impidió ingresar a la estación Atocongo sin motivo aparente pese a haber sido víctima de robo. En atención a ello, solicitó que se suspenda de sus funciones al personal que le impidió el ingreso.
2. Mediante Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC, notificada el 28 de mayo de 2019, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor QUIÑONEZ declarándolo infundado, señalando que el usuario pretendió hacer uso del servicio en la Estación Atocongo, encontrándose en aparente estado de ebriedad, por lo que su personal de seguridad no le permitió el acceso al servicio en cumplimiento de las normas de uso y seguridad de la Línea 1 del Metro de Lima publicadas al ingreso de las estaciones, por difusión sonora y en su

página web www.lineauno.pe, en las cuales se indica lo siguiente: "Por nuestra seguridad y respeto no está permitido ingresar bajo efectos de alcohol o drogas".

3. El 12 de junio de 2019, el señor QUIÑONEZ presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC, manifestando que si bien la Entidad Prestadora mencionó que se encontraba en "presunto" estado de ebriedad; ello evidenciaba que no tenía plena seguridad respecto al estado en el que efectivamente se encontraba cuando intentó ingresar a la estación, motivo por el cual solicitó se revisaran las cámaras de seguridad a fin de verificar los hechos ocurridos.
4. El 2 de julio de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC y agregando lo siguiente:
 - i. A través del "Informe del Personal" de fecha 26 de mayo de 2019, el personal de seguridad dejó constancia de que el señor QUIÑONEZ intentó ingresar a la estación Atocongo con los ojos enrojecidos, sin coordinar sus palabras, con dificultad para mantener el equilibrio y admitiendo haber bebido alcohol en una discoteca.
 - ii. En ese sentido, se priorizó la seguridad y bienestar del usuario pues de permitirse su acceso al servicio, al no tener equilibrio, podría caer a la vía y/o causar un accidente.
5. El 9 de septiembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 12 de septiembre de 2019, GYM presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

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 LR-ATO-003-000296-2019-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor QUIÑONEZ.

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 al hecho de que GYM impidió al señor QUIÑONEZ el ingreso a la estación Atocongo, circunstancia relacionada con una presunta limitación al acceso a la infraestructura prevista en el literal h) del numeral IV.1 de

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y el literal f) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, 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 GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN), 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 LR-ATO-003-000296-2019-SAC fue notificada a el señor QUIÑONEZ el 28 de mayo de 2019.
 - ii. El plazo máximo que el señor QUIÑONEZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de junio de 2019.
 - iii. El señor QUIÑONEZ apeló con fecha 12 de junio de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRÁN

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

(...)

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

² Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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".

³ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRÁN

"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".

⁴ Reglamento del Reclamos del OSITRÁN

"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, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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 General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG).
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 regulador⁶.
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 ley⁷.
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 social⁸; se advierte que en el presente el señor QUIÑONEZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁵ 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".

⁶ 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".

⁷ 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".

⁸ Código del Consumidor

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.
17. Asimismo, 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, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala 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.

(...)

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]

18. Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

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

"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".

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. 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 y disposiciones del OSITRAN.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

19. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento, establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como 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:

(...)

l) Al libre uso de la 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 sólo 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.

(...)

"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 o 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. (...)

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme se puede advertir, 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.
21. Asimismo, cabe recordar que el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a que la Entidad Prestadora les brinde servicios sin que representen peligro para su salud o integridad:

"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 sólo 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 portuario, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

(...)

[El subrayado y resaltado es nuestro]

22. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos 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 cumpliendo con determinados estándares de calidad, garantizando que los usuarios puedan acceder a los mismo de manera segura; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

III.2.3 Sobre el impedimento de acceso a la infraestructura por parte de GYM

23. En el presente caso, el señor QUIÑONEZ cuestionó el hecho de que GYM no le permitiera ingresar a la estación Atocongo alegando que se encontraba en “presunto estado etílico”, pese a que el personal de la Entidad Prestadora que le impidió acceder al servicio no tenía completa certeza del estado en el que se encontraba, por lo que solicitó la revisión de las cámaras de seguridad de la referida estación.
24. Por su parte, GYM señaló que su personal de seguridad no permitió al usuario el acceso al servicio al encontrarse en aparente estado de ebriedad y en cumplimiento de las normas de uso y seguridad de la Línea 1 del Metro de Lima publicadas al ingreso de las estaciones, por difusión sonora y en la página web www.lineauno.pe, en las cuales se indica que no está permitido ingresar bajo efectos de alcohol o drogas, priorizándose la seguridad del propio usuario, pues éste podría caer a la vía férrea.
25. A efecto de acreditar sus alegaciones, la Entidad Prestadora adjuntó el referido Informe de Personal⁹, en el cual se consignó lo siguiente:

*"Siendo las 06:36 horas aproximadamente **Personal AVP, Aurelio Aguilar y Cristian Acosta detectan a cliente en aparente estado de estar bajo efectos del alcohol pretendiendo ingresar al sistema por el torniquete norte** queriéndole pagar a un tercero para poder pasar, por lo que procedieron a intervenir, manifestando al cliente, las condiciones de viaje dentro de lo que está prohibo ingresar bajo efectos del alcohol y/o drogas, mostrándoles la señalética colocada en el Atril de Bóxer como en las puertas de ingreso a la Estación y que aplica para el caso del cliente, **quien presentaba enrojecimiento en los ojos, no coordinaba sus palabras, tenía dificultad para mantener el equilibrio y sobre todo admitía el haber bebido alcohol en una discoteca, y manifestó que se le debía facilitar el acceso para dirigirse a su domicilio, ante ello el Personal de Seguridad le reitera las condiciones de viaje**, el cliente ofuscado porque su intención de querer no prosperaba (sic), se molestó (...).*

Procediendo a ponerme a buen recaudo, posterior el Supervisor Bóxer, José Muñoz y la PNP Tco.3 Rosental, conminan a retirarse al cliente por la pasarela impar parte exterior quien aborda un bus rumbo al norte. Se informa al S.E. Walter Tello."

[El resaltado y subrayado es nuestro]

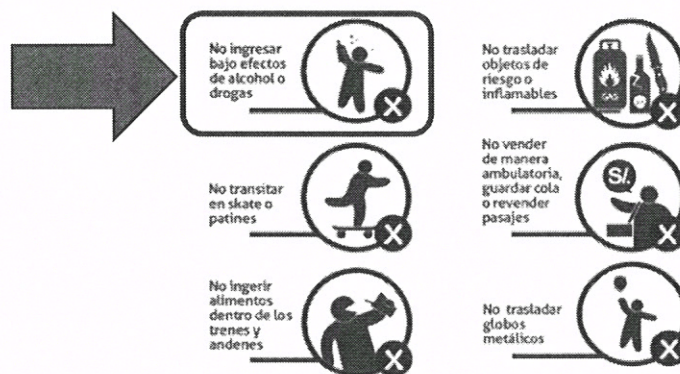
26. Del documento antes citado, se advierte que GYM consignó que sus trabajadores, Aurelio Aguilar y Cristian Acosta, detectaron a las 06:36 horas aproximadamente que el señor QUIÑONEZ pretendía ingresar a la Estación Atocongo bajo los efectos del alcohol por lo que le advirtieron que se encontraba prohibido ingresar en dicho estado, registrándose además que dichas personas verificaron que el usuario presentaba los ojos enrojecidos, falta de coordinación al hablar y dificultad para mantener el equilibrio. Finalmente, se consignó que el señor QUIÑONEZ admitía haber bebido alcohol en una discoteca.

⁹ Folio 4 del Expediente.

27. Asimismo, también se registró en el Informe que habiendo exteriorizado el señor QUIÑONEZ su malestar ante la negativa a dejárlérselo ingresar a la estación, el supervisor "Bóxer" José Muñoz y el técnico Rosental, de la Policía Nacional del Perú – PNP, le conminaron a retirarse.
28. En ese sentido, se verifica del referido Informe que GYM consignó que hasta cuatro personas presentes en la estación Atocongo, tres de las cuales formaban parte de su personal de seguridad más un miembro de la PNP, consideraron que el usuario reclamante intentó ingresar a la estación bajo los efectos del alcohol.
29. Sobre al particular, cabe advertir el señor QUIÑONEZ únicamente ha señalado que la Entidad Prestadora no tenía certeza del estado en el que se encontraba, no habiendo desvirtuado la alegación hecha por GYM referida a que tres trabajadores de su empresa y un efectivo de la PNP consideraron que se encontraba bajo los efectos del alcohol, ni que hubiera reconocido haber bebido alcohol previamente a su intento de ingresar a la estación.
30. Ahora bien, de la revisión del documento denominado "Guía de Pasajeros" ubicado en la página web de GYM¹⁰, se aprecia que la Entidad Prestadora ha previsto los siguientes supuestos que implican el impedimento para acceder al servicio:

El personal de LÍNEA 1 puede negar la entrada a cualquier parte del sistema a cualquier pasajero que lleve consigo algún objeto peligroso o si llevan una gran cantidad de objetos para comercialización.

*Pasajeros que necesitan un tanque de oxígeno para respirar pueden llevarlo siempre y cuando no exceda los 1.7 litros en volumen y esté guardado dentro de un contenedor apropiado.



31. En atención a lo expuesto, se constata que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que no se encuentra permitido el ingreso de usuarios que se encuentren bajo efectos del alcohol, indicándose que el incumplimiento de tal disposición acarreará el impedimento de acceso al servicio.

¹⁰ <https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2019/06/Gu%C3%ADa-de-pasajeros-2019-1.pdf>

32. De conformidad con lo indicado en párrafos anteriores, la Entidad Prestadora argumentó que el señor QUIÑONEZ se encontraba en aparente estado de ebriedad al intentar ingresar a una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, circunstancia que la facultaba a limitar el acceso al servicio al usuario, de acuerdo a lo estipulado en su normativa interna y en el literal l) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios citado en párrafos anteriores.
33. En este punto cabe señalar que tal limitación es concordante con lo indicado en el literal k) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios mencionado precedentemente, el cual establece que es deber de la Entidad Prestadora garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo verificar de que la infraestructura cumpla ciertos estándares de calidad, sino que comprende también la toma de acciones pertinentes para evitar que los usuarios que acceden y transitan por dicha infraestructura sufran accidentes, preservando en todo momento su integridad y de los demás usuarios, lo que justifica la normativa interna de GYM que dispone restringir el acceso al servicio de transporte a personas que se encuentren bajo los efectos del alcohol y la decisión del personal de la Entidad Prestadora de priorizar la seguridad del propio usuario.
34. En el presente caso, GYM ha presentado el Informe de Personal del 26 de mayo de 2019, en el cual se consignó que el usuario incurrió en el incumplimiento de su normativa interna, por lo que la negativa a permitirle el acceso al servicio de transporte por parte de la Entidad Prestadora resultó justificada.
35. Ahora bien, con relación a la solicitud del señor QUIÑONEZ referida a la visualización de los videos captados por las cámaras de seguridad de la estación Atocongo, corresponde indicar que de la revisión del expediente se verifica que GYM adjuntó las imágenes del video registradas¹¹ el día de los hechos materia de reclamo, en las cuales se aprecia al usuario recibiendo el Libro de Reclamaciones de la Entidad Prestadora, así como consignando su reclamo a la altura de los torniquetes ubicados en el ingreso de la estación Atocongo.
36. Cabe señalar que del citado medio probatorio, no desvirtúa los hechos consignados por GYM en su Informe, los cuales han sido reseñados en los párrafos precedentes.
37. En atención a lo expuesto a lo largo de la presente resolución, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC que declaró infundado el reclamo presentado por el señor QUIÑONEZ.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

¹¹ Folio 13 del Expediente.

¹² **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;

SE RESUELVE:

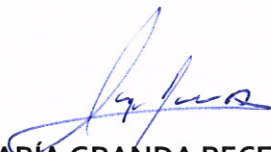
PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000296-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A, que declaró infundado el reclamo de fecha 26 de mayo de 2019 presentado por el señor JHON RUDY QUIÑONEZ CARREÑO, al haberse verificado que el usuario incurrió en el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, por lo que la negativa a permitirle el acceso al servicio de transporte resultó justificada.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor JHON RUDY QUIÑONEZ CARREÑO y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.



ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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

*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".