

EXPEDIENTE N° : 114-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : MIRACEL MILAGROS PRADO ALZAMORA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 30 de marzo de 2020

SUMILLA: *Corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC y en consecuencia, declarar fundado el reclamo; en la medida que la Entidad Prestadora no acreditó haber prestado un servicio de calidad a la usuaria consistente en que su personal le brindara el apoyo necesario para su evacuación de los vagones del tren de la Línea 1 teniendo en consideración su condición de discapacidad.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora MIRACEL MILAGROS PRADO ALZAMORA (en adelante, la señora PRADO o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 07 de junio de 2019, la señora PRADO presentó un reclamo ante GYM a través de la vía telefónica señalando lo siguiente:
 - i.- A las 19:00 horas del 05 de junio de 2019, el tren que abordó quedó varado cerca a la estación Atocongo al presentar fallas técnicas.
 - ii.- Siendo las 19:45 horas los pasajeros empezaron a descender del vagón a las vías del tren, a excepción suya pues al ser una persona con movilidad reducida, le resultó difícil descender del tren pues ello implicaba saltar desde una altura considerable.
 - iii.- Se comunicó con los bomberos explicándoles su situación y si bien se apersonaron a la estación del tren a fin de brindarle apoyo; no les permitieron el ingreso.

- iv.- La usuaria indica que permaneció aproximadamente dos horas en el vagón del tren sin recibir ayuda del personal de la Entidad Prestadora. Durante ese tiempo al encontrarse asustada y afectada en su salud solicitó alcohol con algodón, pero estos le fueron negados.
 - v.- Sufrió daño emocional debido a los hechos suscitados y solicitó a GYM mayor prevención y ayuda a las personas con movilidad reducida en situaciones como las que tuvo que afrontar.
2. Mediante Carta R-CAT-033894-2019-SAC, GYM declaro fundado el extremo del reclamo presentado por la señora PRADO referido a las demoras ocurridas en el servicio e infundado el extremo referido a la atención brindada, argumentando lo siguiente:
- i.- El día 5 de junio de 2019 se registró una falla en el sistema de uno de sus trenes, situación anómala y ajena a su voluntad, por lo que una vez que tomaron conocimiento de ello procedieron a transmitir a los pasajeros el siguiente mensaje: *"Estimados pasajeros, se ha presentado una falla en el servicio, lo cual está ocasionando demoras"*.
 - ii.- Pese a las indicaciones dadas por la contingencia ocurrida, en lugar de permanecer dentro del tren, algunos usuarios activaron la apertura de puertas y descendieron a las vías férreas; por lo cual se procedió a desenergizar el sistema desde la estación San Borja Sur hasta Villa El Salvador para proceder a su evacuación.
 - iii.- Al proceder con la evacuación de los pasajeros, la señora PRADO manifestó tener miedo a las alturas negándose a recibir apoyo del personal de GYM y del Cuerpo General de Bomberos indicando que permanecería al interior del tren hasta que se reanudara el servicio.
 - iv.- Finalmente, agregó que al interior de los trenes no cuentan con alcohol al ser un líquido inflamable motivo por el cual proporcionaron a la señora PRADO algodón con agua oxigenada; no obstante al reestablecerse el servicio y descender la usuaria en la estación Jorge Chávez le brindaron el algodón y alcohol antes requerido.
3. Con fecha 19 de junio de 2019, la señora PRADO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC señalando lo siguiente:
- i.- No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada por GYM pues resulta falso que haya rechazado la ayuda de su personal y del Cuerpo General de Bomberos por temor a las alturas, manifestando que cuenta con carné del CONADIS debido a una discapacidad en la cadera habiéndole solicitado personal de GYM que saltara para descender del tren.

- ii.- También es falso que el personal de GYM le haya suministrado algodón con alcohol al descender en la estación Jorge Chávez pues en realidad tuvo que solicitarlo una segunda vez.
4. El 9 de julio de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo reiterando los argumentos expuestos en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC y agregando lo siguiente:
- i.- Ante los acontecimientos del 05 de junio de 2019, personal de GYM puso inmediatamente en práctica el Plan de Contingencias.
 - ii.- En el Informe N° 363/ESF-COOR/SEG-BOXER/2019 del 06 de junio de 2019, el Coordinador de Seguridad Bóxer indico que por temor a las alturas la reclamante prefirió permanecer sentada durante el tiempo que el tren estuvo detenido.
 - iii.- Por su parte, en su manifestación de hechos el conductor Alex Jonathan Cusi Aucasi señaló que ayudó a todos los pasajeros a excepción de la usuaria que se negó a recibir apoyo de los agentes de la Estación Jorge Chávez y de los bomberos manifestando temor a las alturas, decidiendo permanecer en el tren hasta que se reanudara el servicio.
5. El 14 de febrero de 2020, se realiza la audiencia de vista de la causa con la asistencia de la señora PRADO quien procedió a dar su informe oral, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC.
 - ii. Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora PRADO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. El reclamo presentado por la señora PRADO versa sobre la falta de apoyo del personal de GYM para evacuar uno de los trenes de la Línea 1, a pesar de ser una persona con movilidad reducida que requería de especial asistencia, supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de

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

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

Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT- SAC-033894-2019-SAC fue notificada a la señora PRADO el 19 de junio de 2019.
 - ii. El plazo máximo que la señora PRADO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de julio de 2019.
 - iii. La señora PRADO apeló el 19 de junio de 2019, es decir, dentro del plazo legal.
10. 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

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.”.

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de 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”.

⁴ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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 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).

11. 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

12. 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]

13. Asimismo, en el Anexo 7 del referido Contrato de Concesión se dispone lo siguiente:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

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".

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.

(...).”

[El subrayado es nuestro]

14. De otro lado, 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 de los Usuarios.-

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

(...)

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]

15. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios antes citados, las Entidades Prestadoras, en el presente caso GYM, tienen el deber de brindar a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público un servicio de calidad de acuerdo a los niveles establecidos en el contrato de concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

III.2.1 Respecto a la calidad del servicio prestado por GYM

16. En el presente caso, la señora PRADO cuestionó no haber recibido ayuda por parte del personal de GYM para evacuar uno de los trenes de la Línea 1 que quedó varado por fallas técnicas a pesar de ser una persona con movilidad reducida que requería de especial apoyo, generándole esta situación daños emocionales al permanecer por casi dos horas en el vagón del tren sin recibir asistencia.

17. Por su parte, GYM manifestó que la señora PRADO se negó a recibir apoyo de su personal y del Cuerpo General de Bomberos indicando tener miedo a las alturas y prefiriendo mantenerse al interior del tren hasta que se reanudara el servicio. Señaló que se asistió a la usuaria brindándole agua oxigenada al sentirse mareada suministrándosele posteriormente algodón con alcohol al descender del tren. Añadió que ante el acontecimiento del 05 de junio de 2019, el personal de GYM puso inmediatamente en práctica el Plan de Contingencias para la evacuación de los pasajeros
18. Al respecto, la señora PRADO negó haber rechazado ayuda del personal de GYM por temor a las alturas precisando que su negativa a descender del tren se debió a que realizar un salto de una altura considerable podía afectar gravemente sus prótesis de caderas.
19. Ahora bien, en lo que refiere al procedimiento de evacuación de pasajeros en la Línea, cabe señalar que GYM cuenta con un "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas"⁶, documento cuyo objeto es establecer las acciones a seguir para atender las emergencias que puedan poner en peligro a las personas, los bienes de la concesión, el medio ambiente y los servicios vinculados a la actividad ferroviaria; conforme a lo siguiente:

"(...)

6.6. Situaciones de emergencia

A continuación se indican las principales situaciones de emergencia que pueden presentarse durante la operación de la Línea 1, así como las acciones a tomar durante ella, las mismas que toman en cuenta la experiencia de otras líneas metropolitanas de transporte de pasajeros.

(..)

- Evacuación de trenes en la Línea o estación.

(...)

Los pasajeros con alguna discapacidad serán ayudados durante las operaciones de evacuación por el Conductor, Agentes de Estaciones y/o de otro personal operativo eventualmente presente, o por socorristas utilizando de ser el caso, una tabla rígida de auxilio.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

20. Como se puede apreciar, el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" de GYM establece que la evacuación de pasajeros del tren constituye una situación de emergencia en la cual, ante el caso de pasajeros que se encuentran en situación de discapacidad, corresponde reciban ayuda del conductor, agente de estaciones, personal operativo eventualmente presente o socorristas, utilizando de ser necesario una tabla rígida de auxilio.

⁶ Ver fojas 22 al 46 del expediente.

21. En el presente caso, de la Consulta en Línea de la Persona con Discapacidad se verificó la inscripción de la señora PRADO en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) con un nivel de gravedad moderado⁷.
22. Ahora bien, en la medida que la señora PRADO cuestionó que el personal de GYM no le brindó la ayuda requerida dada su situación de discapacidad para la evacuación del tren abordado, cabe recordar que de acuerdo con lo dispuesto en el último párrafo del artículo 34 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN⁸; en los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio; corresponde a la Entidad Prestadora probar que estos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente.
23. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto de la calidad e idoneidad de los servicios prestados en el presente caso recae en GYM, al encontrarse en mejor posición que la usuaria para acreditar que el personal de la Entidad Prestadora efectivamente brindó ayuda a la señora PRADO considerando su situación de discapacidad de conformidad con las disposiciones de su "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas".
24. Cabe recordar que corresponde a GYM garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo velar porque las vías del tren y los vagones cumplan ciertos estándares de calidad, sino también que frente a una situación de emergencia que implique la evacuación de los vagones del tren, se brinde orientación y apoyo necesario a los pasajeros, en especial a aquellos que padecen de algún tipo de discapacidad aplicando el referido Plan de Contingencias, pues ello forma parte del servicio de transporte que la Entidad Prestadora brinda a los usuarios.
25. En tal sentido, el cumplimiento de las disposiciones del Plan de Contingencias, en este caso en particular, las relativas al apoyo del personal de la Entidad Prestadora en la evacuación de los pasajeros en situación de discapacidad; forma parte de las obligaciones contractuales que GYM se comprometió a cumplir al suscribir el Contrato de Concesión con el Estado Peruano.
26. Consecuentemente, correspondía que GYM acreditara con imágenes de sus cámaras de seguridad o algún otro medio probatorio, como podía ser el caso de algún reporte o informe que consignara las incidencias ocurridas dicho día, el apoyo brindado a la usuaria en situación de discapacidad al momento de la evacuación del tren, esto es, que se hizo presente para ayudarla el conductor, agentes de estación y/o otro personal operativo

⁷ Ver fojas 49 del expediente.

⁸ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora

(...)

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

- presente o socorristas que dada la condición de discapacidad de la señora PRADO, utilizando equipo adecuado o una tabla rígida de auxilio como señala su propio Plan de Contingencias.
27. Al respecto, cabe señalar que si bien GYM adjunto un correo conteniendo la Manifestación de Hechos del conductor del tren abordado por la usuaria y el Informe N° 363/ESF-COOR/SEG-BOXER/2019, ambos documentos únicamente refieren que la señora PRADO se habría negado a recibir apoyo del agente de la Estación Jorge Chávez y de los bomberos por un presunto miedo a las alturas; cuestión que la usuaria ha negado alegando mas bien que se negó por el temor a que una caída desde el tren le produjese una lesión al tener prótesis en la cadera. Dicha alegación no ha sido contradicha por la Entidad Prestadora.
28. Sobre el particular, más allá del correo e informe referidos, cabe acotar que GYM no ha acreditado con medio probatorio alguno cuáles fueron las acciones específicas que efectivamente realizó para evacuar del tren a una persona con discapacidad cuya evacuación requería acciones distintas a las utilizadas con los demás usuarios de los vagones del tren que no estaban en tal situación; en tal sentido, no demostró haber seguido las indicaciones previstas en su propio protocolo o Plan de Contingencias, las que contemplaban la presencia de socorristas o una tabla rígida de auxilio de ser el caso.
29. En este punto cabe recordar que el artículo 63° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor) establece que la protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores se rige por la regulación sectorial correspondiente y por las disposiciones de dicho cuerpo legal en lo que resulte pertinente.
30. En atención a lo señalado, en lo que respecta al presente caso, cabe tener en consideración que el numeral 4 del artículo VI del Código del Consumidor dispone lo siguiente respecto a los consumidores en situación de vulnerabilidad como son las gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad:

"Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

31. Conforme se desprende de la norma precedentemente citada, se ha establecido un régimen legal de protección de ciertas personas en situación de vulnerabilidad, entre ellos, gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, al constituir un sector de la población que dada su condición de vulnerabilidad, corresponde que la defensa y protección de sus derechos en el mercado y en las relaciones de consumo sea salvaguardada.
32. En ese sentido, correspondía que GYM atendiera el caso de la señora PRADO, dada su especial condición de persona con discapacidad, de manera distinta a la de los demás usuarios que se encontraban en los vagones del tren, efectuando su evacuación sin que sufriera ningún daño; y de acuerdo a lo previsto en su Plan de Contingencias.
33. En ese sentido, pese a tener la carga de la prueba sobre la calidad de los servicios que brinda y encontrándose en posición de acreditar ello, la Entidad Prestadora no ha cumplido con demostrar que el personal de GYM haya brindado el apoyo necesario a la señora PRADO para su evacuación de los vagones del tren teniendo en consideración su condición de discapacidad.
34. Por tanto, atendiendo a que la Entidad Prestadora no ha acreditado haber prestado un servicio de calidad a la usuaria, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC y declarar fundado el reclamo.
35. Cabe señalar que habiéndose constatado que el personal de GYM no brindó ayuda a la usuaria en situación de discapacidad en el procedimiento de evacuación de pasajeros, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el literal a) del artículo 11 del Reglamento de Usuarios que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de brindar servicios con las especificaciones de calidad establecidas en los respectivos contratos de concesión y en el marco normativo vigente; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión⁹; corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades evalúe los hechos reseñados, y de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.

⁹ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

- g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

- e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

- k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

36. Ahora bien, atendiendo a la necesidad de evitar que hechos como los ocurridos en el presente caso se repitan en el futuro, corresponde **ORDENAR** a GYM que instruya a su personal a que de ocurrir la eventual detención de los vagones de la Línea 1 en las vías del tren, ante la presencia de usuarios en situación de discapacidad, aplique debidamente lo dispuesto en su "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" sobre el particular; esto es, que se haga presente para el apoyo respectivo el conductor, agentes de estación y/o otro personal operativo de GYM o socorristas utilizando equipo adecuado para una efectiva labor de evacuación.
37. En tal sentido, GYM deberá acreditar ante la Secretaría Técnica de este Tribunal, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contado a partir de notificada la presente resolución; que se ha cumplido con brindar a su personal las instrucciones señaladas.
38. Adicionalmente, en la medida que la señora PRADO ha manifestado que el incidente sufrido en el tren de la línea 1 le provocó daño emocional¹⁰; de considerarlo pertinente tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales respectivas a efecto de que se determine la eventual responsabilidad por dicho daño y la correspondiente indemnización de ser el caso.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-033894-2019-SAC expedida por GYM FERROVIAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora MIRACEL MILAGROS PRADO ALZAMORA; en la medida que la Entidad Prestadora no acreditó haber prestado un servicio de calidad a la usuaria consistente en que su personal le brindara el apoyo necesario para su evacuación de los vagones del tren de la Línea 1 teniendo en consideración su condición de discapacidad.

¹⁰ Ver foja 1 del expediente.

¹¹ **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".

SEGUNDO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A acreditar ante la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contado a partir de notificada la presente resolución; que ha cumplido con instruir a su personal a fin de que aplique debidamente lo dispuesto en su Plan de Contingencias en Situaciones Operativas, de acuerdo a lo señalado en los considerandos 36 y 37 de la presente resolución.

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

CUARTO.- REMITIR copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en el numeral 35 de la parte considerativa de la presente resolución.

QUINTO.- REMITIR copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Usuario, a efectos de poner a conocimiento la presente resolución.

SEXTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora MIRACEL MILAGROS PRADO ALZAMORA 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