

**EXPEDIENTE** : 168-2019-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : ARTURO JOSÉ LARA QUECAÑO  
**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la  
Carta LR-VMA-003-000429-2019-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 29 de abril de 2020

**SUMILLA:** *Corresponde que la Entidad Prestadora permita por excepción, el ingreso de los integrantes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, aun cuando el respectivo semáforo de gestión de ingreso de usuarios se encuentre en rojo, tal cual ocurre con el personal de la Policía Nacional del Perú.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ARTURO JOSÉ LARA QUECAÑO (en adelante, el señor LARA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-003-000429-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES:

1. El 29 de agosto de 2019, el señor LARA presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando lo siguiente:
  - i. En tanto integrante del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (en lo sucesivo, Cuerpo General de Bomberos), intentó acceder a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima por la puerta de exonerados de pago, no obstante lo cual, personal de seguridad de GYM le impidió el ingreso aduciendo que el semáforo de gestión de ingreso de usuarios se encontraba en rojo en ese momento, indicador de que habiéndose alcanzado el aforo máximo de usuarios al interior de dicha estación, debía esperar a que el semáforo cambiara a verde para poder acceder a la infraestructura.
  - ii. No obstante lo indicado por el personal de seguridad de GYM, pudo apreciar que en ese preciso momento sí se permitió el ingreso de varios integrantes de la Policía

Nacional del Perú (en adelante, PNP) por la puerta de exonerados de pago, informándole al personal de la Entidad Prestadora que el ingreso de los integrantes de la PNP a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima si se encontraba permitido aun cuando el semáforo se encontrara en rojo.

- iii. El criterio utilizado por el personal de GYM para permitir el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima de los integrantes de la PNP y no del personal del Cuerpo General de Bomberos establece una diferencia injustificada en favor de aquellos.
2. Mediante Carta LR-VMA-003-000429-2019-SAC notificada el 16 de septiembre de 2019, GYM declaró infundado el reclamo del señor LARA de acuerdo a los siguientes argumentos:
    - i. En cumplimiento de la Ley N° 26721, en su condición de miembro del Cuerpo General de Bomberos, le correspondía al señor LARA el beneficio del pase libre (sin cobro) a la Línea 1 del Metro de Lima, no obstante, si bien el señor LARA cuenta con el referido beneficio, ello no significa que se encuentre exento del cumplimiento de las normas de acceso aplicable a todos los usuarios.
    - ii. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión de la Línea 1 y las normas legales vigentes, se debe priorizar la seguridad de los pasajeros, por lo que la gestión de ingresos ha sido organizada en las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a través de la implementación de semáforos a fin de respetar el aforo permitido en cada una de dichas estaciones.
    - iii. La luz verde del semáforo indica que está permitido el ingreso de pasajeros y la luz roja que ello no está permitido. Asimismo, debe tenerse en cuenta que el tiempo y la cantidad de pasajeros que ingresan a cada estación varía dependiendo de la afluencia y el aforo permitido en cada una de ellas.
    - iv. El control de ingresos aplica para todos los pasajeros, incluso para aquellos que se encuentran exonerados del pago de la tarifa correspondiente.
    - v. Los miembros de la PNP que se encuentren de servicio, uniformados o de incógnito, podrán acceder a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima aun cuando el semáforo se encuentre en rojo, con la finalidad de que las actividades que las referidas autoridades tengan que cumplir en dicho momento no se vean entorpecidas.
  3. El 16 de septiembre de 2019, el señor LARA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-003-000429-2019-SAC, señalado lo siguiente:
    - i. Pese a que el personal de la estación Villa María le indicó que no podía ingresar a dicha infraestructura por la puerta de exonerados de pago debido a que el semáforo se encontraba en rojo, pudo observar que sí se permitió el ingreso a integrantes de la

- PNP vestidos de civil, motivo por el cual solicitó se le indicara la normativa que establecía tal preferencia para su ingreso, mostrándosele un tríptico informativo en el cual no se hacía referencia a beneficio alguno para el acceso a las estaciones de la Línea 1.
- ii. El literal d) del artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1260, Decreto Legislativo que fortalece el Cuerpo General de Bomberos como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, establece que los bomberos activos del Cuerpo General de Bomberos tienen el beneficio de pase libre en vehículos de transporte público.
  - iii. No pretende cuestionar el funcionamiento de un semáforo con la finalidad de controlar el ingreso de personas a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, no habiendo objetado el día de ocurrencia de los hechos que personal de seguridad de GYM le hubiera solicitado esperar el cambio de semáforo a verde para poder ingresar a la estación Villa María. Su cuestionamiento consiste en la diferencia de trato que realiza GYM entre los integrantes de la PNP y del Cuerpo General de Bomberos.
  - iv. En tanto que GYM ha indicado en la carta que declaró infundado su reclamo que los integrantes de la PNP que se encuentren de servicio, ya sea uniformados o vestidos de civil (de incógnito), pueden ingresar a las estaciones aun cuando el semáforo se encuentre en rojo con la finalidad de no obstruir las actividades que deben realizar en dicho momento; debería permitirse el ingreso a los integrantes del Cuerpo General de Bomberos pues al intentar acceder a dichas infraestructuras podrían estar acudiendo a atender alguna situación de emergencia, más aun si se tiene en cuenta que no solo se encuentran de servicio cuando visten el uniforme rojo sino también cuando se encuentran vestidos de civil (de incógnito).
4. El 7 de octubre 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 LR-VMA-003-000429-2019-SAC y agregando lo siguiente:
- i. Entre las normas y condiciones de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que al ingresar a las estaciones todos los usuarios respeten el semáforo de acceso, el cual tiene por objeto resguardar la seguridad de todos los usuarios controlando el aforo máximo permitido en horas de mayor y menor afluencia de público.
  - ii. Los miembros del Cuerpo General de Bomberos tienen derecho al uso de la infraestructura de manera gratuita al encontrarse exonerados del pago de la respectiva tarifa, sin embargo, el ejercicio de ese derecho no enerva su obligación de cumplir con las condiciones de uso y acceso aprobadas por GYM, por ejemplo, la señalización de los semáforos, en tanto que los bomberos también son usuarios de la infraestructura.

- iii. Si bien los integrantes del Cuerpo General de Bomberos y de la PNP se encuentran obligados a cumplir las condiciones de uso aprobadas por GYM, se constata que el Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú establece que el personal policial se encuentra de servicio en todo momento y circunstancia.
  - iv. Teniendo en cuenta lo dispuesto por la norma citada, existe una presunción legal sobre el ejercicio de la función policial consistente en que los integrantes de la PNP se encuentran de servicio en todo momento y circunstancia, lo que justifica un tratamiento diferenciado a su favor en el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
5. El 27 de diciembre de 2019, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la participación del señor LARA, quien informó oralmente, 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 emitida por GYM.
  - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor LARA.

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

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

7. La materia del presente procedimiento está referida al hecho de que personal de GYM habría impedido al señor LARA, integrante del Cuerpo General de Bomberos, ingresar a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima cuando el semáforo de control de ingreso se encontraba en rojo, a diferencia de los integrantes de la PNP a quienes sí se les permitió ingresar a la referida estación; supuesto de reclamo vinculado a la calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el

---

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

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

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

(...)"

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, 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 LR-VMA-003-000429-2019-SAC fue notificada al señor LARA el 16 de septiembre de 2019.
  - ii. El plazo máximo que el señor LARA tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 4 de octubre de 2019.
  - iii. El señor LARA apeló con fecha 16 de septiembre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
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 con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>6</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).

---

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

<sup>3</sup> **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".*

<sup>4</sup> **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".*

<sup>5</sup> **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".*

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 220.- Recurso de apelación**

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.
13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.
14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>; se advierte que en el presente el señor LARA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

---

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico”.*

<sup>7</sup> Código del Consumidor

**"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos**

*La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo”.*

<sup>8</sup> Ley N° 29158

**"Artículo 32.- Organismos Reguladores**

*Los Organismos Reguladores:*

*(...)*

*7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley”.*

<sup>9</sup> Código del Consumidor

**"Artículo IV.- Definiciones**

*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

**1.- Consumidores o usuarios**

15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y GYM, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

### **III.2.2 Sobre la restricción de ingreso del señor LARA a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima**

16. En el presente caso, el señor LARA manifestó que en su condición de integrante del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, intentó acceder a la estación Villa María por la puerta de exonerados de pago, impidiéndoselo personal de seguridad de GYM aduciendo que el semáforo se encontraba en rojo en ese momento al haberse alcanzado el aforo máximo de usuarios al interior de dicha estación, por lo que debía esperar a que el semáforo cambiara a verde para poder acceder a la infraestructura.
17. El señor LARA señaló que no obstante lo indicado por el personal de seguridad de GYM, sí se permitió el ingreso a la estación a varios integrantes de la PNP, explicándosele que el ingreso de estos a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima sí se encontraba permitido aun cuando el semáforo se encontrara en rojo, lo que resultaba una injustificada diferenciación realizada por el personal de GYM entre los integrantes de la PNP y el Cuerpo General de Bomberos.
18. Por su parte, GYM señaló que los miembros del Cuerpo General de Bomberos tenían derecho al uso de la infraestructura de manera gratuita al encontrarse exonerados del pago de la respectiva tarifa, no obstante lo cual, el ejercicio de ese derecho no enervaba su obligación de cumplir con las condiciones de uso y acceso aprobadas por GYM, lo que incluía la señalización de los semáforos, en tanto que los bomberos también son usuarios de la infraestructura.
19. GYM añadió que los miembros de la PNP que se encuentren de servicio, uniformados o de incógnito, podrán acceder a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima aun cuando el semáforo se encuentre en rojo, con la finalidad de que las actividades que las referidas autoridades tengan que cumplir en dicho momento no se vean entorpecidas. Preciso que en atención a que el Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, establecía que el personal policial se encontraba de servicio en todo momento y circunstancia, existía una presunción legal sobre el ejercicio de la función policial consistente en que los integrantes de la PNP se encuentran de servicio en todo momento y circunstancia, lo que justifica un tratamiento diferenciado a su favor en el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
20. Sobre el particular, 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

---

*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".*

facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, tomando las decisiones que considere más convenientes, 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".*

[El subrayado es nuestro]

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

**"Seguridad y Vigilancia**

*8.32. El CONCESIONARIO deberá cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato, en el Capítulo VII del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vía férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por D.S. N° 039-2010-MTC y otras Leyes Aplicables, debiendo proveer a su costo, los vigilantes que actuarán en las estaciones, trenes y demás dependencias con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros y empleados dentro de los límites de la Concesión y de la custodia de los Bienes de la Concesión.*

[El subrayado es nuestro]

22. De manera concordante, el Anexo 7 del Contrato de Concesión, establece que la prestación del servicio deberá brindarse en condiciones de calidad, garantizando la seguridad de los usuarios, debiendo implementarse procedimientos de seguridad para ello, conforme se aprecia a continuación:

**"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.1 PRINCIPIOS GENERALES**

1.1.1 La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.

(...)

**Seguridad en la prestación del servicio**

1.2.38 El CONCESIONARIO deberá adoptar un método estructurado y sistemático que garantice que las condiciones potencialmente inseguras sean identificadas antes que se manifiesten.

[El subrayado es nuestro]

23. Finalmente, el artículo 36 del Reglamento de Transporte de pasajeros en vías férreas señala que la Entidad Prestadora debe contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones, el mismo que tiene por objeto controlar el ingreso y salida de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

**"SISTEMA DE CONTROL DE PASAJEROS**

**título 36.- Sistema de control de pasajeros**

36.1. La organización ferroviaria deberá contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones que se encuentran a lo largo de la vía férrea. Este sistema tiene como objetivo el llevar a cabo el control de ingreso y salida de los usuarios, controlando que éstos realicen el pago de la tarifa por los servicios de transporte que se le brindan.

36.2. El sistema de control de pasajeros contará con:

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

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

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

[El subrayado es nuestro]

24. En cuanto a las normas o condiciones de uso para el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se verifica que alegando motivos de seguridad, GYM ha dispuesto que en las horas de mayor afluencia el ingreso de los usuarios a las estaciones se realice por grupos, habiendo instalado semáforos como una forma de controlar dicho ingreso, conforme se aprecia de las siguientes indicaciones:



25. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado “Guía de Clientes”<sup>10</sup>, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
26. Asimismo, se aprecia que a través de su página web<sup>11</sup>, la Entidad Prestadora informa a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima que los horarios de mayor afluencia de público en sus estaciones se extienden desde las 6:00 hasta las 10:00 horas y desde las 17:00 hasta las 21:00 horas, periodos en los cuales los trenes prestan el servicio al máximo de su capacidad, existiendo la posibilidad de que se restrinja temporalmente el ingreso de los usuarios a las estaciones, conforme se aprecia a continuación:

<sup>10</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineau1.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>

<sup>11</sup> <https://www.lineau1.pe/preguntas/cuales-son-los-horarios-de-mayor-afluencia-a-la-linea1/>

**¿Cuáles son los horarios de mayor afluencia en LÍNEA1?**



Los horarios de mayor afluencia en la LÍNEA1 son:

De 6 a 10am y de 5 a 9pm nuestros trenes se encuentran en su máxima capacidad.

Programemos nuestros viajes y lleguemos con tiempo a las estaciones.

Recordemos que en estos horarios nuestros trenes prestan servicio a su máxima capacidad y eventualmente no podremos ingresar.

Consultemos nuestros horarios **AQUÍ**, para saber las horas en la que salen los trenes que mejor se acomodan a nuestras necesidades de transporte.

27. Teniendo como marco los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia que ejerciendo la facultad que ostenta para organizar el funcionamiento del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, y con la finalidad de brindar un servicio de calidad acorde al incremento de la demanda presentada que garantice la seguridad de los usuarios evitando la aglomeración de personas dentro de las estaciones; GYM ha implementado procedimientos para controlar su ingreso y salida, como es el caso de los indicados semáforos.
28. En ese sentido, si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios de acuerdo a determinados estándares de calidad; la Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a los usuarios cuando existan razones de seguridad que así lo justifiquen.
29. Se constata entonces que el hecho de controlar el ingreso de los usuarios a las estaciones en las horas de mayor afluencia, restringiendo o limitando su ingreso de manera temporal a la infraestructura por medio de semáforos cuando se completa el aforo máximo permitido, constituye una medida orientada a garantizar la seguridad de los propios pasajeros y usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, evitando ello que se presenten situaciones de aglomeración en escaleras, andenes, trenes y otros espacios de las estaciones que pudieran poner en riesgo su integridad personal; por lo que tal limitación de acceso se encuentra justificada.
30. Teniendo en cuenta lo indicado, se desprende que, en principio, dicha limitación temporal de acceso por razones de aforo máximo permitido dentro de las estaciones resulta de aplicación a todos los usuarios o pasajeros de la Línea 1 del Metro de Lima.
31. Sin embargo, como se ha señalado precedentemente, GYM ha indicado que los miembros de la PNP que se encuentren de servicio, uniformados o de incógnito, podrán acceder a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima aun cuando el semáforo se encuentre en rojo, con la finalidad de que las actividades que tengan que cumplir en dicho momento no se

vean entorpecidas; precisando que de acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, existe la presunción legal de que los integrantes de la PNP se encuentran de servicio en todo momento y circunstancia, estando justificado un tratamiento diferente que el de los bomberos.

32. Sobre el particular, cabe señalar que en cuanto a las funciones de la PNP, el artículo 2 del referido Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, establece que son las siguientes:

**"Artículo 2.- Funciones**

*Son funciones de la Policía Nacional del Perú las siguientes:*

- 1) *Garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana;*
- 2) *Mantener la paz y la convivencia social pacífica, garantizando la seguridad, tranquilidad y orden público;*
- 3) *Promover e implementar mecanismos de coordinación y articulación en favor de la seguridad ciudadana;*
- 4) *Garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado;*
- 5) *Garantizar los derechos de las personas y la protección de sus bienes, privilegiando de manera especial a la población en riesgo, vulnerabilidad y abandono, incorporando los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad en sus intervenciones;*  
(...)
- 7) *Prevenir, combatir, investigar y denunciar la comisión de los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales;*  
(...)
- 10) *Realizar las funciones de investigación policial, por iniciativa propia o bajo la conducción jurídica del Fiscal, en concordancia con el Código Procesal penal y las leyes de la materia;*  
(...)"

33. De la norma citada se aprecia que son funciones de los integrantes de la PNP garantizar, mantener y restablecer el orden interno, el orden público y la seguridad ciudadana; mantener la paz y la convivencia social pacífica, garantizando la seguridad y tranquilidad; promover e implementar mecanismos de coordinación y articulación en favor de la seguridad ciudadana; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; garantizar los derechos de las personas y la protección de sus bienes; entre otras.

34. Por otro lado, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 1260, que fortalece el Cuerpo General de Bomberos como parte del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana que regula la Intendencia Nacional De Bomberos Del Perú, son funciones del Cuerpo General de Bomberos, las siguientes:

**"Artículo 5.- Funciones**

*Son funciones del CGBVP (Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú) las siguientes:*

- a) *Ejecutar acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.*
- b) *Coordinar con las entidades públicas o privadas a nivel nacional las acciones de prevención de incendios, accidentes e incidentes con materiales peligrosos.*
- c) *Combatir, controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes, e incidentes con materiales peligrosos y atender las emergencias derivadas de estos, en coordinación con los órganos u organismos competentes del Estado, según cada caso.*
- d) *Atender, dirigir y controlar incidentes o emergencias ocasionadas con materiales peligrosos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado.*
- e) *Atender emergencias médicas y atención pre-hospitalaria de conformidad con la normativa emitida por el Sector Salud.*

(...)"

- 35. De la norma citada se aprecia que son funciones de los integrantes del Cuerpo General de Bomberos ejecutar acciones de prevención de incendios y accidentes; coordinar con las entidades públicas o privadas dichas acciones; controlar y extinguir incendios, rescatar personas expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes e incidentes con materiales peligrosos; atender las emergencias derivadas de estos que pongan en riesgo la vida humana, el medio ambiente y/o el patrimonio público o privado; y, atender emergencias médicas y de atención pre hospitalaria, entre otras.
- 36. Teniendo en cuenta las funciones de la PNP y del Cuerpo General de Bomberos, se verifica que los integrantes de ambas instituciones cumplen una función de interés público orientada a garantizar la seguridad ciudadana, esto es, en última instancia, la integridad de las personas.
- 37. En ese sentido, atendiendo a que la excepción para el ingreso a las estaciones a favor de los integrantes de la PNP sería permitir que las actividades y funciones que tengan que cumplir no se vean entorpecidas; este Tribunal considera que habiéndose verificado que las funciones de los integrantes de la PNP y de los integrantes del Cuerpo General de Bomberos se encuentran orientadas al cumplimiento del interés público y a garantizar la seguridad ciudadana; la excepción a la restricción de ingreso a las estaciones de la Línea 1 establecida por GYM debe comprender también a los integrantes del Cuerpo General de Bomberos.
- 38. En ese sentido, permitir el ingreso de los integrantes de la PNP y del Cuerpo General de Bomberos a las estaciones de la Línea 1 aun cuando se haya completado el aforo máximo permitido, resulta justificado en tanto que facilitar el ejercicio de su función redundaría en beneficio de la ciudadanía en general y los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima.
- 39. En efecto, otorgar a los integrantes del Cuerpo General de Bomberos la posibilidad de ingresar a las estaciones aun cuando el semáforo se encuentre en rojo por haberse completado el aforo máximo permitido, beneficia a los usuarios de la Línea 1 del Metro de

Lima en tanto que debido a la naturaleza de las funciones, podrían atender situaciones de riesgo para los usuarios y personal de la Entidad Prestadora, las cuales eventualmente podrían presentarse durante la prestación del servicio.

40. Cabe señalar que al igual que en el caso de los miembros de la PNP, para el ejercicio de sus funciones es indiferente que los integrantes del Cuerpo General de Bomberos porten o no su uniforme, encontrándose capacitados para atender situaciones de riesgo por lo que en este aspecto tampoco se aprecia alguna diferencia entre los integrantes de una y otra entidad.
41. Finalmente, cabe resaltar que no existe dispositivo legal que establezca diferenciación alguna para reconocer esta excepción y beneficio en el ingreso al personal de la PNP y no a los integrantes del Cuerpo General de Bomberos.
42. Atendiendo a que la restricción al ingreso materia de discusión no resultó justificada, corresponde ORDENAR a GYM que en lo sucesivo permita el ingreso de los integrantes del Cuerpo General de Bomberos a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima aun cuando el respectivo semáforo de gestión de ingreso de usuarios se encuentre en rojo tal ocurre con el personal de la PNP.
43. En atención a lo expuesto, corresponde REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-VMA-003-000429-2019-SAC emitida por GYM y amparar el reclamo presentado por el señor LARA.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>12</sup>;

#### **SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la Carta LR-VMA-003-000429-2019-SAC; y, en consecuencia, declarar FUNDADO el reclamo presentado por el señor ARTURO JOSÉ LARA QUECAÑO contra GYM FERROVIAS S.A., al haberse determinado que la restricción de ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a los miembros del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú cuando el semáforo de gestión de ingreso de usuarios se encuentre en rojo no resultó justificada.

---

<sup>12</sup> **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.- ORDENAR** a GYM FERROVÍAS S.A. que en lo sucesivo permita el ingreso de los integrantes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuando el semáforo de gestión de ingreso de usuarios se encuentre en rojo.

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

**CUARTO.- REMITIR** copia de los actuados a la Gerencia de Atención al Ciudadano, a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución, a efectos de que implemente en el marco de sus competencias las acciones que correspondan para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo segundo de la presente resolución.

**QUINTO.- NOTIFICAR** la presente resolución al señor ARTURO JOSÉ LARA QUECAÑO y a GYM FERROVÍAS S.A.

**SEXTO.- REMITIR** copia de la presente resolución al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú para conocimiento.

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

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, 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**

NT 2020031615