

EXPEDIENTE : 181-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : ALEX ABEL TURPO BRAVO
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000578-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 17 de julio de 2020

SUMILLA: *Corresponde confirmar la decisión de primera instancia al no haberse verificado deficiencias en el servicio brindado por el personal de la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ALEX ABEL TURPO BRAVO (en adelante, el señor TURPO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000578-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 21 de septiembre de 2019, el señor TURPO presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- El 20 de septiembre de 2019, se dispuso a ingresar a la estación Angamos para hacer uso del servicio que ofrece la Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii.- Aproximadamente a las 21:25 horas de dicho día fue víctima del hurto de su teléfono celular dentro de las instalaciones de la referida estación. Luego de dar aviso inmediato al personal de GYM, le informaron que correspondía contar con la presencia de la Policía Ferroviaria a efectos de que pudiera formular su denuncia policial.
 - iii.- Aún cuando esperó por el lapso de una (1) hora a que el personal de la Policía Ferroviaria se apersonara a la estación, este no se presentó por lo que GYM resulta responsable del hurto de su equipo celular.

2. Mediante Carta LR-ANG-003-000578-2019-SAC notificada el 4 de octubre de 2019, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor TURPO señalando lo siguiente:
 - i.- Según el contrato de concesión suscrito entre Línea 1 y el Estado, GYM es la encargada de implementar mecanismos de seguridad en cada una de sus estaciones a fin de evitar cualquier potencial riesgo en el que puedan estar inmersos los usuarios.
 - ii.- En ese sentido, GYM cuenta con personal de seguridad en cada una de sus estaciones. No solo en el ingreso sino también en los andenes, a fin de brindar la asistencia que resulte necesaria y prevenir cualquier situación de riesgo. Sin embargo, el rol que desempeñan es meramente disuasivo y no de intervención, debido a que no tienen facultades coercitivas.
 - iii.- Ante algún evento delictivo, según el protocolo por el cual se rige GYM, su personal debe informar lo ocurrido de manera inmediata al supervisor del Puesto Central de Operaciones (en adelante, PCO) a fin de que éste proceda a comunicárselo a la Policía Ferroviaria, la cual actúa de acuerdo a sus funciones.
 - iv.- Si bien su protocolo incluye la participación de la Policía Ferroviaria, ésta se encuentra fuera del ámbito de control que ejerce GYM, razón por la cual la no concurrencia de los efectivos policiales al lugar de los hechos no resulta imputable a la Entidad Prestadora.
3. El 09 de octubre de 2019, el señor TURPO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000578-2019-SAC, reiterando que por indicación del personal de GYM esperó por el lapso de una (1) hora el arribo de la Policía Ferroviaria a efecto de formular su denuncia policial, no obstante lo cual, dichos efectivos policiales no se presentaron, por lo que GYM resulta responsable del hurto de su equipo celular.
4. El 30 de octubre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando que su personal cumplió con el protocolo establecido para el caso de hechos como los reclamados por el señor TURPO, al haber comunicado lo ocurrido al PCO a fin de que lo informe a la Policía Ferroviaria y ésta actúe conforme a sus atribuciones. En tal sentido, el no arribo de los efectivos policiales a las instalaciones de la estación Angamos fue un hecho que excedió el ámbito de control del concesionario.
5. El 30 de junio de 2020, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la asistencia del señor TURPO, 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 LR-ANG-003-000578-2019-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor TURPO.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

7. El reclamo presentado por el señor TURPO versa sobre la sustracción de su teléfono celular en las instalaciones de la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima y la alegada ausencia de atención al usuario, hecho que resultaría atribuible a la Entidad Prestadora, constituye un supuesto de reclamo contenido en el literal f) del acápite IV del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de GYM)¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)²; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

IV.1 Materia de los Reclamos

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

f. Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVÍAS S.A."

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establece el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes"

³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

8. De conformidad con el acápite VII numeral 11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° LR-ANG-003-000578-2019-SAC fue notificada al señor TURPO el 04 de octubre de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que el señor TURPO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de octubre de 2019.
 - iii.- El señor TURPO presentó el recurso de apelación el 09 de octubre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad de GYM por una presunta deficiente prestación del servicio y daños ocasionados al usuario.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley”.

⁴ **Reglamento de Reclamos de GYM**

"VII.11 Recurso de apelación

(...)

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente 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 para integrante del presente Reglamento.

⁵ **Reglamento de Atención de 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”.

⁶ **TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

"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”.

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

a) De las obligaciones de la Entidad Prestadora

12. Es importante precisar que conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

“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 portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao”.

[El subrayado es nuestro]

13. Sobre el particular, el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, firmado entre GYM y el Estado Peruano, referido a los Niveles de Servicio, establece que la prestación del servicio de transporte deberá brindarse en condiciones de calidad, garantizando la seguridad de los usuarios e implementándose procedimientos de seguridad para ello, conforme se aprecia a continuación:

SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

- 1.1.1 La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.
- 1.1.2 La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.
- 1.1.3 El CONCESIONARIO deberá cumplir todas las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio que se establecen en los reglamentos y Leyes Aplicables. En caso que una disposición contenida en los reglamentos o Leyes y Disposiciones Aplicables tenga una obligación referida a seguridad más exigente que alguna de las previstas a continuación, prevalecerá lo establecido en los reglamentos o Leyes Aplicables.

1.2 NIVELES DE PRESTACION DEL SERVICIO

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



14. Asimismo, el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

j. A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

b) Sobre la prueba de los daños

15. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.

16. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.

Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída."

[El subrayado es nuestro]

17. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
18. Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso".
19. En esa misma línea, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

c) Sobre el reclamo formulado por el señor TURPO

20. El señor TURPO manifestó haber sufrido la sustracción de su teléfono celular dentro de las instalaciones de la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima, y que luego de dar aviso de lo ocurrido al personal de GYM, se le informó que correspondía contar con la presencia de la Policía Ferroviaria a efectos de que pudiera formular su denuncia policial.
21. El usuario manifestó que aún cuando por indicación del personal de GYM esperó por el lapso de una (1) hora a que se apersonara el referido personal de la policía ferroviaria, los efectivos policiales no arribaron a las instalaciones de la estación, por lo que GYM resulta responsable de la sustracción de su equipo celular.
22. Por su parte, GYM señaló que ante un evento delictivo ocurrido dentro de las instalaciones de cualquiera de las estaciones de la Línea 1, de acuerdo a lo establecido en su protocolo, su personal debía de comunicar el hecho al PCO a fin de que este lo comunicara a su vez a la policía ferroviaria a efecto de que ésta actuara de acuerdo a sus atribuciones.
23. GYM añadió que si bien su protocolo incluía la participación de la Policía Ferroviaria, esta se encontraba fuera de su ámbito de control, razón por la cual el no apersonamiento de los efectivos policiales a la estación Angamos no le resulta imputable.

24. En lo que refiere a las prestaciones de seguridad que se encuentra obligada a brindar la Entidad Prestadora, cabe recordar que GYM cuenta con un documento denominado "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas", el cual tiene por objeto 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.

(...)

- Tumultos, manifestaciones, actos de vandalismo, agresiones, robos en estaciones o zona de vías.

(...)

Para los casos de tumultos, manifestaciones, actos de vandalismo, agresiones, delincuencia e ingreso intempestivo a la estación se procederá de la siguiente manera:

- El Agente de Estaciones, Conductor de Tren u otro trabajador (de Línea 1 y/o empresas asociadas) en la instalación avisará al Supervisor del PCO⁷.
- El PCO avisará a la PNP ferroviaria.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

25. Como se puede apreciar, el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" de GYM establece que el hurto en las estaciones de la Línea 1, como acto delictivo constituye una situación de emergencia ante la cual corresponde que el agente de la estación u otro trabajador de la Línea 1 comunique el hecho al supervisor del PCO (Puesto Central Operativo), y este lo comunique a su vez al personal de la PNP ferroviaria.
26. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras 20/09/2019"⁸ elaborado por el personal de GYM, en el cual expresamente se consignó lo siguiente:

⁷ Según la definición contenida en el "Plan de Contingencia en Situaciones Operativas" citado, el PCO es el **Puesto Central Operativo**, lugar desde el cual un operador y un supervisor de turno comandan y controlan la gestión del tráfico y la regulación de la circulación de los trenes, mediante el mando a distancia de los dispositivos de señalización.

⁸ Ver fojas 6 al 9 del expediente.

"INFORME DE CÁMARAS 20/09/2019

ANG_C_B3

21:21:00

Usuario valida su ingreso en torniquete N° 5.

OBI-ANG-HALL

21:24:

Pasajero se dirige hacia las escaleras del lado norte.

OBI-ANG-P-2

21:24:

Pasajero se desplaza por las escaleras de la estación, revisa los bolsillos de su pantalón, casaca y procede a revisar su mochila.

OBI-ANG-P-2

21:25:27

Pasajero permanece en el andén y vuelve a revisar sus pertenencias.

OBI-ANG-HALL

21:26:43

Pasajero regresa al hall de la estación para solicitar apoyo.

ANG_C_B3

21:27:00

Pasajero contacta a personal de seguridad para exponer su caso.

ANG_C_B3

21:30:33

Personal de seguridad da aviso al Agente de Estación en turno a fin de que puedan atender al pasajero.

ANG_C_B3

21:35:47

Pasajero solicita presencia del Policía ferroviario y queda esperando, sin embargo PNP no se encontraba en turno.

[El subrayado es nuestro]

27. Conforme se puede apreciar, en el referido Informe de Cámaras se consignó que a las 21:27 horas del 20 de septiembre de 2019, el usuario comunicó la sustracción de su teléfono celular al personal de seguridad de GYM que se encontraba en el hall de la estación Angamos.
28. Asimismo, se consignó que a las 21:30 horas, el personal de seguridad de GYM que atendió al señor TURPO, comunicó al Agente de la Estación Angamos lo informado por el usuario, esto es, que terceras personas habían sustraído su teléfono celular.
29. Adicionalmente, se registró que a las 21:35 horas, el señor TURPO se encontraba esperando el arribo de la policía ferroviaria, no obstante lo cual, dicho personal no se encontraba presente en su turno.

30. En ese sentido, de la información contenida en el Informe de Cámaras citado se constata que tanto el personal de seguridad de GYM como el Agente de la Estación Angamos atendieron al señor TURPO cuando este comunicó la sustracción de su equipo celular, informándosele que correspondía poner el hecho en conocimiento de la Policía Ferroviaria, ante quienes podía formular su denuncia policial.
31. Asimismo, se verifica que el personal de GYM que atendió al señor TURPO dejó constancia de que la Policía Ferroviaria no se encontraba presente en la estación Angamos a efecto de tomar conocimiento del hecho delictivo y actuar conforme a sus atribuciones.
32. Conforme se ha indicado precedentemente, tanto en su reclamo como en el recurso de apelación, el señor TURPO manifestó que fue atendido por personal de GYM, luego de lo cual esperó por el lapso de una (1) hora a que la Policía Ferroviaria se apersonara a la estación Angamos, no habiéndose presentado esta última, lo que corrobora lo indicado por GYM.
33. En tal sentido, se verificó que el personal de GYM cumplió con ejecutar las acciones indicadas en su protocolo en caso de ocurrencia de actos delictivos en sus instalaciones, como sucedió en el presente caso.
34. Ahora bien, en lo que respecta a la ausencia del personal policial (Policía Ferroviaria) en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, conforme lo han alegado tanto el usuario como GYM; cabe indicar que ello resulta un hecho que no puede atribuirse a GYM, en la medida que la asignación y desplazamiento de dicho personal es competencia de la propia PNP.
35. Al respecto, cabe recordar lo dispuesto por el numeral 8.1 del Contrato de Concesión, el cual indica lo siguiente:

"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.

(...)

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

[El subrayado es nuestro]

36. Como se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que GYM responde por los actos u omisiones del personal a su cargo o de los contratistas que decida contratar, desprendiéndose que la Entidad Prestadora no responde por aquello que se encuentre fuera de su esfera de control
37. En atención a lo expuesto, no se verifica la existencia de deficiencias en el servicio brindado por personal de GYM en el presente caso.
38. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000578-2019-SAC emitida por GYM que declaró infundado el reclamo presentado.
39. Sin perjuicio de lo expuesto, corresponde exhortar a GYM a realizar acciones de coordinación con la PNP a efecto de poder contar con la presencia de personal de dicha entidad en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima y pueda atenderse de manera inmediata a los usuarios que luego de haber sufrido la sustracción de objetos personales requieren formular la denuncia correspondiente.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000578-2019-SAC que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por el señor ALEX ABEL TURPO BRAVO contra GYM FERROVIAS S.A. en la medida que no se ha verificado deficiencias en el servicio brindado por el personal de la Entidad Prestadora.

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

⁹ **Reglamento de Reclamos de 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".

TERCERO.- EXHORTAR a GYM FERROVIAS S.A. a realizar acciones de coordinación con la Policía Nacional del Perú (PNP) a efecto de poder contar con la presencia de personal de dicha entidad en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima en los turnos correspondientes y pueda atenderse de manera inmediata a los usuarios que luego de haber sufrido la sustracción de objetos personales requieren formular la denuncia correspondiente.

CUARTO. - NOTIFICAR al señor ALEX ABEL TURPO BRAVO y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

QUINTO.- 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

NT 2020046847