

ACTA DE SESIÓN ORDINARIA VIRTUAL N° 17 CONSEJO DE USUARIOS FERROVIARIOS DE ALCANCE NACIONAL

Siendo las 16:00 horas del día jueves 25 de febrero de 2021, a través de la Plataforma Microsoft Teams; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 027-2020-CD-OSITRAN, se dio inicio a la Sesión Ordinaria Virtual N° 17 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

En representación del OSITRAN, asistieron de manera virtual:

- Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo.
- Angela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente (e) de Atención al Usuario (GAU).
- Javier Ernesto Cuba León, Jefe de la Oficina Desconcentrada del OSITRAN en Cusco.
- Melissa Aspilcueta Rubio, Jefe de la Oficina Desconcentrada del OSITRAN en Arequipa.
- Sandro Hospinal, Supervisor de Operaciones Ferroviarias de la Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao.
- Gabriela Mendoza Martínez, Especialista en Seguimiento y Monitoreo de Usuarios de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Angela Távara Vásquez, Especialista Legal de la Gerencia de Atención al Usuario (GAU).
- Eliem Cantillo Atalito, Analista de Centro de Orientación de la Línea 1.

Por parte del Consejo de Usuarios Ferroviarios (CUF) de alcance nacional, asistieron de manera virtual los señores:

- Bartolomé Campaña Binasco, representante de la Cámara de Comercio de Lima - CCL.
- Carlos Arturo Scarneo Sotomayor, representante de la Asociación Peruana de Facilitación del Comercio Exterior – APEFEX.
- Fedina Nancy Gutierrez Chumacero, representante de Asociación Civil Más Que Consumidores.
- Silvia Lorena Hooker Ortega, representante de Sociedad Nacional de Industrias – SNI.
- Juan José Jiménez de Cisneros Fonfría, representante de Pontificia Universidad Católica del Perú – PUCP.
- Victor Miguel Calleja Vela, representante de la Asociación Civil Centro de Protección al Consumidor.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33° del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, participó en calidad de expositor:

- Lorena Trelles Guzmán, Gerente de Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de GYM Ferrovías S.A.

La sesión virtual se inició con las palabras de bienvenida de la Dra. Verónica Zambrano Copello, Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN, a los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

A continuación, la Dra. Angela Arrescurrenaga, Gerente (e) de Atención al Usuario, agradeció la participación de los miembros del Consejo a la primera sesión virtual del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional del año 2021.

I. COMPROBACIÓN DEL QUÓRUM

Contando con el quórum reglamentario previsto en el artículo 35° del Reglamento de Funcionamiento de Consejos de Usuarios del OSITRAN, se dio inicio a la Sesión Ordinaria Virtual N° 17 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

II. ORDEN DEL DÍA

2.1. Estado Situacional del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau – San Juan de Lurigancho

La Dra. Angela Arrescurrenaga Santisteban, Gerente (e) de Atención al Usuario, inició la presentación de los temas de Agenda, comentando que la exposición del Estado situacional del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo del Callao, Línea 1, Villa El Salvador – Av. Grau – San Juan de Lurigancho, estará a cargo de la señora Lorena Trelles Guzmán, Gerente de Relaciones Institucionales y Servicio al Cliente de GYM Ferrovías S.A., entidad prestadora a cargo de la infraestructura citada.

La señora Lorena Trelles, tomó la palabra e inició la exposición señalando que durante su presentación brindará un alcance respecto a: (i) la descripción del servicio brindado, (ii) el impacto del COVID-19 en el servicio, (iii) el mantenimiento de la infraestructura ferroviaria, molinillos y material rodante, y (iv) las acciones adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria por causa del COVID-19.

▪ Sobre la prestación del servicio

A modo de introducción, señaló que la entidad prestadora GYM Ferrovías viene brindando el servicio de transporte de usuarios a través de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano en el año 2011.

Asimismo, informó que, a la fecha este medio de transporte ha beneficiado a más de 833 millones de pasajeros, y que el horario actual de atención es de 05:00 a 21:00 horas de lunes a domingo. Con relación a la frecuencia, precisó que el servicio se brinda con una frecuencia de 3 minutos en horas punta y entre 4 a 6 minutos en horas valle; y que la tarifa a cargo de los pasajeros es de S/. 1.50 para adultos y S/. 0.75 para el medio pasaje.

Aunado a lo anterior, aclaró que actualmente la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, es el único sistema ferroviario que opera en la ciudad de Lima, atravesando 11 distritos en 54 minutos.

▪ Sobre el impacto del COVID-19 en el servicio

Con relación al impacto del COVID-19 en el servicio, la señora Lorena Trelles precisó a modo de comparación que, antes de la pandemia la Línea 1 del Metro de Lima y Callao transportó en el mes de Enero de 2020 y de manera diaria a más de 497 mil pasajeros y se efectuaron 12,887 carreras programadas efectuadas.

No obstante, indicó que, debido a las exigencias de aforo dispuestas por el Gobierno, la cantidad de pasajeros transportados de manera diaria se vio reducida a 192 mil en Enero de 2021, cantidad que representa el 37% de la capacidad de los trenes o 58 personas por tren respetando el distanciamiento social.

En referencia a la cantidad de colaboradores, informó que ésta se incrementó de 1424 a 1527, ello debido a la mayor demanda de actividades a ser efectuadas por la entidad prestadora durante la operación del servicio en etapa de pandemia.

Respecto a la evaluación de niveles de prestación de servicio, sostuvo que en el año 2020 se alcanzó el 100% del cumplimiento de los viajes programados, el 97.5% de la regularidad en puntualidad de horarios programados y el 94.4% en limpieza y mantenimiento de estaciones y trenes.

▪ **Mantenimiento de la infraestructura ferroviaria, molinillos y material rodante**

Sobre el particular, la señora Lorena Trelles señaló que, en el mes de septiembre de 2020, se dio inicio a los mantenimientos in-house del material rodante. Para tal efecto, precisó que la entidad prestadora efectuó la capacitación del personal, quienes vienen efectuando el mantenimiento de cada pieza del vehículo con la finalidad de dejarlo en óptimas condiciones, proceso regenerativo que abarca componentes importantes del tren.

▪ **Acciones adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria por causa del COVID-19**

Al respecto, informó que, en adición a las medidas exigidas por el Gobierno Central, la entidad prestadora implementó las siguientes acciones:

- Mayor limpieza y desinfección exhaustiva en trenes y estaciones.
- Dotación de gel en estaciones.
- Cumplimiento de distanciamiento social a través de la instalación de señalética en trenes y estaciones.
- Mayor oferta de servicios, lo que representa un incremento de 408 a 536 servicios diarios de lunes a viernes.
- Mayor control y vigilancia en las zonas de acceso en todas las estaciones con cuotas, control de cuotas para una mejor equidad en los viajes desde todas las estaciones.

A modo de conclusión, mostró imágenes en las que se advierten las medidas comentadas, entre las que destacó la instalación de señalética para el cumplimiento de las medidas sanitarias, las cuales indicó se complementan con los mensajes y audios difundidos a través de los parlantes ubicados en las estaciones y al interior de los coches.

Concluida la presentación, la señora Silvia Hooker, representante de la SNI, reconoció la adopción de las medidas adoptadas por la entidad prestadora para salvaguardar la seguridad entre los usuarios de la Línea 1; y en ese marco, consultó sobre las incidencias que pudieran haberse presentado durante la pandemia debido a usuarios que se niegan a cumplir con las medidas dispuestas, y el efecto financiero que la reducción de pasajeros pueda representar para la concesión.

Sobre el particular, la señora Lorena Trelles indicó que la entidad prestadora tuvo que adaptarse de manera inmediata a las medidas dispuestas por causa de la pandemia para posteriormente educar al pasajero en el cumplimiento de las mismas, lo que ha representado una ardua labor de comunicación. En cuanto a las incidencias frente al incumplimiento de las medidas por parte de los usuarios, informó que no se admite el acceso de los usuarios que incumplan con portar los elementos de seguridad tales como mascarillas y protector social, y que esta tarea es reforzada con las cámaras de seguridad que identifican posibles incumplimientos al interior de la infraestructura.

Aunado a lo anterior, señaló que la entidad prestadora cuenta con apoyo de la policía ferroviaria y personal de las fuerzas armadas, quienes colaboran con la verificación de documentos y pases exigidos a los ciudadanos para su tránsito durante el Estado de Emergencia.

Por su parte, la Dra. Angela Arrescurrenaga Santisteban, consultó respecto a las medidas que se adoptarán a partir del 1 de marzo, fecha en la que se prevé se levanten las medidas de restricción al tránsito dispuestas por el Gobierno Central.

Al respecto, la señora Lorena Trelles, indicó que se viene coordinando con la Autoridad de Transporte Urbano – ATU, en la elaboración de un plan para realizar ajustes a las acciones implementadas a la fecha, tales como incrementar el número de carreras a fin de evitar mayores tiempos de espera para los usuarios.

El señor Bartolomé Campaña Binasco, representante de Cámara de Comercio de Lima – CCL, intervino sugiriendo que las medidas a implementarse producto de las coordinaciones con el Estado deben publicarse o difundirse con la debida anticipación a los usuarios de la infraestructura.

La representante de GYM Ferrovías, agradeció la intervención del señor Campaña y coincidió en señalar que la difusión de las medidas es una de las acciones en las que ha incidido la entidad prestadora desde el inicio de la pandemia.

La señora Fedina Nancy Gutierrez, representante de la Asociación Civil Más Que Consumidores, consultó sobre la gestión de los horarios de funcionamiento de los trenes y su relación con las limitaciones de los horarios de tránsito dispuestos por el Gobierno Central.

A efectos de atender la consulta formulada, la señora Lorena Trelles señaló que la entidad prestadora ha ido determinando los horarios de funcionamiento del sistema de transporte conforme a las variaciones dispuestas por el Estado. En ese sentido, precisó que considerando la necesidad de los usuarios, a la fecha se viene brindando el servicio desde las 5:00 hasta las 21:00 horas, por lo que los últimos trenes parten desde las últimas estaciones a las 21:00 horas y concluyen el servicio al finalizar la ruta.

El señor Juan José Cisneros, representante de la PUCP, consultó sobre la posibilidad de implementar una política de mantenimiento preventivo -aunque no fuese parte del Contrato de Concesión-, y si se ha analizado cuál será el tratamiento futuro que se brindará a los usuarios ya vacunados.

La señora Lorena Trelles, señaló que los mantenimientos se llevan a cabo según las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión. De otro lado, indicó que la entidad prestadora viene trabajando de la mano con la ATU, para la implementación de una tarjeta única que permita el traslado de los usuarios entre los diferentes sistemas de transporte urbano, lo que permitiría una mejor planificación de los sistemas tecnológicos utilizados en el futuro.

Atendiendo a lo mencionado, la Dra. Angela Arrescurrenaga, intervino nuevamente consultando sobre los avances en relación al estado de implementación de la tarjeta única que sería utilizada en la Línea 1 y la Línea 2 del Metro de Lima y Callao.

Al respecto, la señora Lorena Trelles precisó que a la fecha no se ha recibido comunicación formal alguna al respecto por parte de las entidades competentes.

El señor Carlos Scarneo, representante de APEFEX, intervino consultando sobre las acciones adoptadas por la entidad prestadora para evitar la clonación de tarjetas, toda vez que éste representa una recaudación importante para el Estado.

La representante de GYM Ferrovías S.A. atendió la consulta, señalando que la reventa constituye un problema para la entidad prestadora, y que se ha denunciado el tema a la policía de manera oportuna.

Bajo ese contexto, el señor Carlos Scarneo, indicó que presentará una solicitud con la precisión de su consulta, la cual señala tendría como antecedente la presentación realizada por la ATU en una sesión anterior del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

De otro lado, la señora Eliem Cantillo, funcionaria de la Gerencia de Atención al Usuario, consultó si los colaboradores asignados a las estaciones cuentan con información respecto a la atención de los usuarios con movilidad reducida. Ello, debido a que se ha advertido el caso de un usuario con movilidad reducida que solicitó hacer uso de una salida no autorizada por temas de salud y no recibió apoyo del personal de la estación.

Al respecto, la señora Lorena Trelles, indicó que la entidad prestadora cuenta con un Lineamiento para la atención de usuarios con movilidad reducida, la cual difiere de la atención de los usuarios con condición especial, tales como los utilizados en los casos de mujeres embarazadas. Asimismo, resaltó que el personal de la entidad prestadora recibe capacitaciones permanentes a fin de atender las demandas de los usuarios. Con relación al caso materia de consulta, indicó que efectuará las consultas respectivas.

Al no presentarse mayores consultas respecto al tema materia de exposición, la Dra. Angela Arrescurrenaga, agradeció la participación de la señora Lorena Trelles, representante de GYM Ferrovías S.A.

2.2. Alcance de las funciones de supervisión y fiscalización del Ositrán en el sector ferroviario

Continuando con la presentación de los temas de Agenda previstos, la Gerente (e) de Atención al Usuario, cedió la palabra al señor Sandro Hospinal, Supervisor de Operaciones Ferroviarias de la Jefatura de Contratos Ferroviarios y del Metro de Lima y Callao, quien

brindará un alcance respecto a las funciones de supervisión y fiscalización del OSITRAN en el sector ferroviario.

El señor Sandro Hospinal, inició la exposición a su cargo brindando información general de la concesión, la cual comprende los tramos: Ferrocarril del Sur y Sur Oriente, y que ha sido otorgada por un periodo de 30 años a la entidad prestadora Ferrocarril Trasandino S.A. – FETRANSA. En esa línea, indicó que en dicha infraestructura operan dos (2) empresas de transporte ferroviario: Perú Rail e Inca rail.

Con relación a los **servicios ferroviarios** señaló que el Contrato de Concesión no otorga al Concesionario el derecho para la explotación del servicio de transporte de pasajeros y de carga, sino que dispone que los mismos sean prestados mediante operadores de servicios de transporte ferroviario.

Bajo ese contexto, precisó que, aunque el Contrato prevé que los operadores sean empresas distintas a los concesionarios, también se incluyó la posibilidad de que empresas vinculadas a éstos puedan prestar tales servicios.

En virtud de lo anterior, resaltó que el Concesionario está obligado a mantener la infraestructura ferroviaria y el material rodante; mientras que las empresas operadoras están obligadas a brindar el servicio de transporte de carga y de pasajeros.

En esa línea, afirmó que el OSITRAN no tiene competencia para verificar la prestación del servicio ferroviario desarrollado por los operadores ferroviarios Perú Rail e Inca Rail.

Con relación a las **obligaciones que debe cumplir el Concesionario**, indicó que de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 7.7 del Contrato de Concesión, el Concesionario tiene la obligación de mantener los bienes de la concesión, así como la infraestructura vial ferroviaria y material rodante en buen estado de conservación, a fin de que sean aptos para la operación de acuerdo a las Normas de Seguridad Ferroviaria y a los Estándares Técnicos exigidos en (i) United States Federal Railroad Administration FRA, (ii) Reglamento Nacional de Ferrocarriles, y (iii) Leyes aplicables.

En ese sentido, señaló que el Concesionario del Ferrocarril del Sur y Sur Oriente viene efectuando las actividades de mantenimiento en los tramos i) Mollendo Arequipa, ii) Arequipa Puno, iii) Puno Juliaca Cusco y, iv) Cusco Hidroeléctrica.

Para tal efecto, brindó detalles de los aspectos supervisados por el OSITRAN en la mencionada infraestructura relacionados con: (i) el estado de la vía férrea, en el que precisó que de acuerdo al Reglamento Nacional de Ferrocarriles se dispone que en las zonas urbanas deben haber pasos a nivel cada 600 metros, mientras que en zonas no urbanas la distancia entre éstos no debe ser menor a 2 kilómetros, (ii) el mantenimiento de las estaciones, las cuales deben estar en buen estado de conservación, (iii) el mantenimiento de puentes, y (iv) el material rodante, el cual involucra locomotoras, coches de pasajeros, entre otros.

Concluida la presentación, el señor Bartolomé Campaña, representante de la Cámara de Comercio de Lima, consultó cuál es el tiempo de instalación de los rieles o durmientes.

El señor Sandro Hospinal, atendió la consulta indicando que en el caso del Ferrocarril del Centro, el cambio de 1 km de vía tardó 1 día, haciendo uso de maquinaria especializada. En ese sentido, depende de los recursos que el Concesionario ponga a disposición de dicha actividad.

Por su parte, la señora Fedina Gutierrez, representante de la Asociación Civil Más Que Consumidores, consultó cual es la medida estándar internacional de las vías en la actualidad.

El señor Sandro Hospinal indicó al respecto, que el estándar internacional es 1,435 mm.

Finalmente, el señor Carlos Scarneo, representante de APEFEX, intervino expresando su felicitación por la claridad didáctica de la exposición a cargo del funcionario del OSITRAN.

3. ACUERDOS:

Durante el desarrollo de la presente sesión, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional no adoptaron acuerdos.

4. PEDIDOS:

Durante el desarrollo de la presente sesión, los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional no formularon pedidos.

Siendo la 17:30 horas del mismo día y no habiendo otro asunto que tratar, se levantó la Sesión N° 17 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional y en señal de conformidad se suscribe la presente acta.

Bartolomé Campaña Binasco
Cámara de Comercio de Lima - CCL

Carlos Scarneo Sotomayor
Asociación Peruana de Facilitación del
Comercio Exterior – APEFEX

Fedina Nancy Gutierrez Chumacero
Asociación Civil Más Que Consumidores

Silvia Lorena Hooker Ortega
Sociedad Nacional de Industrias – SNI

Juan José Jiménez de Cisneros Fonfría
Pontificia Universidad Católica del Perú –
PUCP

Victor Miguel Calleja Vela Sociedad
Asociación Civil Centro de Protección al
Consumidor