



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 10-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE : 10-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta  
R.CAT-045401-2020-SAC

### RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 13 de julio de 2021

**SUMILLA:** *No habiéndose acreditado que los daños alegados por la usuaria hayan sido consecuencia de alguna deficiencia en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora, corresponde declarar infundado el reclamo presentado.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora MILAGROS DE LA CRUZ LÓPEZ HERRERA (en adelante, la señora MILAGROS LÓPEZ), en representación de la señora AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA (en adelante, la señora AURA LÓPEZ o la usuaria), contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-045401 -2020-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. Mediante comunicación telefónica del 27 de noviembre de 2020, complementada con escrito del 30 de noviembre de 2020, la usuaria reclamante AURA LÓPEZ, conjuntamente con su hermana y abogada, la señora MILAGROS LÓPEZ, presentaron un reclamo ante GYM, manifestando lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



- i.- Aproximadamente a las 11:00 horas, del 25 de noviembre de 2020, en circunstancias en las cuales la señora AURA LÓPEZ se retiraba de la estación El Ángel, luego de haber hecho uso del servicio de transporte, fue víctima de un asalto con arma de fuego dentro de las instalaciones de la referida estación.
  - ii.- El lugar en el que se produjo el asalto se encuentra dentro de las instalaciones de la estación El Ángel, pues se encuentra cercado y cuenta con letreros que así lo acreditan.
  - iii.- Si bien en el momento del asalto se encontraba en el lugar un vigilante, este no le brindó auxilio. Al increparle la usuaria por su omisión, este manifestó que no laboraba para GYM, negándose a identificarse.
  - iv.- Este hecho delictivo revela la falta de seguridad en las áreas de la estación El Ángel distintas a la de venta de pasajes, recarga de tarjetas o subida y bajada de pasajeros, pese a que la estación no se circunscribe únicamente a dichas zonas.
  - v.- El asalto del que fue víctima pudo haberse evitado si la Entidad Prestadora brindara seguridad en todas sus instalaciones. A pesar de que el servicio de la Línea 1 es más costoso que otros, los usuarios acceden al mismo con la expectativa de encontrarse seguros dentro de sus instalaciones.
  - vi.- El asalto sufrido le ha ocasionado daño patrimonial, pues perdió una mochila conteniendo diversos documentos, dinero y otros objetos personales, así como daño psicológico, pues presentó un shock nervioso que ha deteriorado su estado de salud.
  - vii.- GYM debe brindar a la usuaria un resarcimiento económico por el daño patrimonial y psicológico sufrido, pues el asalto se produjo como consecuencia de la nula seguridad en sus instalaciones. Asimismo, GYM debe contratar personal idóneo que resguarde adecuadamente la seguridad personal y patrimonial de los usuarios en todas las instalaciones de la estación El Ángel.
2. Mediante Carta R.CAT-045401-2020-SAC, notificada el 9 de diciembre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
- i.- GYM ha cumplido con implementar todos los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato de Concesión, a fin de evitar cualquier acto que constituya un potencial riesgo para la integridad de los pasajeros.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 10-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

- ii.- Las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con personal de vigilancia y efectivos policiales permanentemente, a fin de brindar condiciones de seguridad adecuadas a los pasajeros.
    - iii.- Habiendo cumplido GYM con su obligación de brindar seguridad, no se le puede imputar responsabilidad por actos que ocurren en los exteriores de sus instalaciones, pues constituyen hechos que escapan a su esfera de control.
3. Con fecha 17 de diciembre de 2020, se interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-045401-2020-SAC, argumentándose lo siguiente:
  - i.- No es verdad que el asalto del que fue víctima se haya producido en la zona externa a la estación El Ángel, habiéndose producido dicho hecho delictivo dentro de las instalaciones cercadas de la estación.
  - ii.- Contrariamente a lo manifestado por GYM, no cuenta con personal de seguridad y resguardo policial en todas las instalaciones de la estación, encontrándose restringida su presencia únicamente a la zona de acceso a los trenes.
  - iii.- El lugar en el que se produjo el asalto no cuenta con señalización alguna que indique que dicha zona no forma parte de las instalaciones de la estación; por el contrario, se encuentra cercada y a la vista, siendo parte integrante de la misma.
4. Con fecha 11 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
5. El 14 de mayo de 2021 se realizó la Audiencia de Vista de la Causa con la participación de la señora MILAGROS LÓPEZ, quien informó oralmente, quedando la causa al voto.
6. El 19 de mayo de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales, señalando lo siguiente:
  - i.- El supuesto robo se habría producido fuera de las instalaciones de la estación El Ángel, tal como muestran las fotografías adjuntadas por la reclamante.
  - ii.- Si bien dicha parte del viaducto se encuentra cercada, ello no responde a una disposición del Concesionario, sino al diseño dirigido y aprobado por el Concedente; esto es, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC).



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 10-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

- iii.- La obligación de seguridad de GYM, contenida en el Contrato de Concesión, se circunscribe al interior de las estaciones (desde la zona de torniquetes). Si se tomara en cuenta el argumento de la reclamante, GYM estaría obligada a brindar seguridad en los 35 kilómetros de recorrido del viaducto de la Línea 1, hecho que no solo es imposible de ejecutar, sino que es contrario a cualquier interpretación que el OSITRAN o el MTC hayan realizado durante la ejecución del Contrato de Concesión.
- iv.- Adicionalmente, se debe considerar que, en todo el recorrido del viaducto, existen otras entidades con funciones y competencias propias, como es el caso de las municipalidades y la Policía Nacional de Perú, las cuales tienen competencia para el mantenimiento de áreas verdes, limpieza pública, control de comercio ambulatorio; y, seguridad ciudadana respectivamente. Por lo tanto, es incorrecto presumir que dicha zona forma parte de la estación El Ángel.
- v.- Se debe tomar en cuenta que, contrariamente a lo alegado por la reclamante, la inexistencia de un cartel que señale que un espacio específico no forma parte de una estación, no obliga a GYM a ir más allá de sus obligaciones contractuales.
- vi.- En las constantes supervisiones realizada por el OSITRAN y el Consorcio Supervisor Línea 1, no se ha verificado algún incumplimiento relacionado a temas de seguridad en la estación El Ángel.
- vii.- La reclamante únicamente ha presentado como medio probatorio una denuncia policial, no existiendo ninguna otra evidencia del supuesto hecho delictivo ni de la pérdida de sus pertenencias.
- viii.- En la zona donde la reclamante aduce haber sido víctima de robo no existen cámaras de seguridad, en la medida que no es obligación de GYM contar con cámaras en dicha zona. El Contrato de Concesión no establece una obligación de colocar cámaras en lugares específicos de la concesión, dejando a consideración de GYM los mecanismos de seguridad que considere necesarios para velar por la seguridad en las estaciones, motivo por el cual se ha dispuesto la instalación de cámaras dentro de las estaciones y en la zona de ingreso a estas.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 10-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-045401-2020-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentados por la usuaria.

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

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

8. La materia del reclamo presentado está relacionada con el robo que habría sufrido la señora AURA LÓPEZ en las instalaciones de la estación El Ángel de la Línea 1 del Metro de Lima; situación prevista como supuesto de reclamo por daños y calidad en el servicio prestado en los literales d) y f) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup> (en adelante, Reglamento de Reclamos de GYM) y en los literales d) y c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, 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.

#### <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.

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."

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

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

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

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".

#### <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".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

9. 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta R.CAT-045401-2020-SAC fue notificada el 9 de diciembre de 2020.
  - ii.- El plazo máximo para interponer el recurso de apelación venció el 5 de enero de 2021.
  - iii.- La apelación de la Carta R.CAT-045401-2020-SAC se realizó el 17 de diciembre de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, 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, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.

---

<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 producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".*

<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**

*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".*

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### III.2.1 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

13. Al respecto, 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 Nº 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público 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]

14. En esa línea, los numerales 8.5 y 8.32 del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, establecen que la Entidad Prestadora está obligada a brindar seguridad y vigilancia a los usuarios en las estaciones, trenes y demás bienes de la concesión, tal como se aprecia a continuación:

***"Organización del Servicio***

*(...)*

*8.5. Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la*

*información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables”.*

***“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 vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional aprobado por D.S. Nº 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]

15. Asimismo, el Anexo 7 del Contrato de Concesión, 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, 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”.*

16. Dicho Anexo 7 del Contrato de Concesión, establece que GYM está obligada a prestar seguridad a los usuarios en el interior y exterior de las estaciones, en las pasarelas de acceso a las mismas y en el interior de los trenes, debiendo para ello proveer un equipo de vigilantes, conforme se aprecia a continuación:

***“Seguridad en la prestación del servicio***

*(...)*

*1.2.42 EL CONCESIONARIO está obligado a prestar seguridad (privada o policial) al Usuario en el interior y exterior de las estaciones y en las pasarelas de acceso a las mismas, así como en el interior de los trenes”.*

*1.2.43 Para tal fin, EL CONCESIONARIO deberá proveer a su costo un equipo de vigilantes que actuará 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.*

*(...)”.*



17. Adicionalmente, el numeral 32.7 del artículo 32 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que forma parte del Sistema Ferroviario Nacional (en lo sucesivo, Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional), aprobado por Decreto Supremo 039-2010-MTC, establece que la organización ferroviaria, en este caso GYM, deberá contar con un servicio de seguridad y vigilancia para vigilar y proteger la seguridad del público, conforme se aprecia a continuación:

**"CAPÍTULO VII**

**Seguridad**

**Artículo 32.- De la seguridad**

(...)

*32.7. La organización ferroviaria deberá contar con un servicio de seguridad y vigilancia las 24 (veinticuatro) horas del día, para vigilar y proteger todas las áreas de servicio y dependencias operacionales de la organización, especialmente estaciones, subestaciones, vías férreas, patios, talleres, material rodante y centro de control operacional, interviniendo en:*

*a) La seguridad del público.*

*(...)"*

18. Finalmente, el Reglamento de Usuarios antes mencionado, 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.*

*Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".*

[El subrayado es nuestro]

### III.2.2 Sobre la prueba de los daños

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

*Si la inexecución 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]

21. Conforme se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
22. 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 inexecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*.
23. 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.

### III.2.3 Sobre los hechos materia de reclamo

24. En el presente caso, la usuaria reclamante manifestó que aproximadamente a las 11:00 horas del 25 de noviembre de 2020, en circunstancias en las cuales se retiraba de la estación El Ángel, luego de haber hecho uso del servicio de transporte, fue víctima de un robo dentro de las instalaciones de dicha estación, sustrayéndosele diversas pertenencias y provocándole daño psicológico.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 10-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

25. Preciso que, si bien en el momento del asalto se encontraba en el lugar un vigilante, este no le brindó auxilio y al increparle la usuaria por su omisión, este manifestó que no laboraba para GYM, negándose a identificarse.
26. La usuaria solicitó que GYM le brinde un resarcimiento económico por el daño patrimonial y psicológico sufrido, alegando que el asalto se produjo como consecuencia de la inexistencia de seguridad en sus instalaciones, debiendo contratar personal idóneo para resguardar adecuadamente la seguridad personal y patrimonial de los usuarios en todas las instalaciones de la estación El Ángel.
27. GYM señaló que ha cumplido con implementar todos los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato de Concesión a fin de evitar cualquier acto que constituya un potencial riesgo para la integridad de los pasajeros, añadiendo que las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan permanentemente con personal de seguridad y efectivos policiales que brindan condiciones de seguridad adecuadas a los pasajeros.
28. La Entidad Prestadora manifestó que no se le podía imputar responsabilidad por actos ocurridos en los exteriores de sus instalaciones, al constituir hechos que escapan a su esfera de control.
29. De la revisión del expediente se aprecia que obra la copia de la denuncia policial de fecha 25 de noviembre de 2020, formulada por la señora AURA LÓPEZ ante la Comisaría del distrito de El Agustino, manifestando haber sido víctima de robo con arma de fuego en las instalaciones de la estación El Ángel, aproximadamente a las 11:00 horas de dicho día.
30. Consecuentemente, el día 25 de noviembre de 2020, la señora AURA LOPEZ habría sido víctima de un robo con arma de fuego cuando abandonaba las instalaciones de la estación El Ángel
31. Cabe señalar que, de la revisión del expediente, se aprecia que GYM no ha negado la ocurrencia del asalto objeto de reclamo, precisando únicamente que los hechos habrían ocurrido en los exteriores de sus instalaciones.
32. No obstante, la Entidad Prestadora no ha acreditado con medio probatorio alguno que el asalto materia de reclamo efectivamente haya ocurrido fuera de sus instalaciones, encontrándose en su condición de operadora de la infraestructura concesionada en mejor posición que la usuaria para demostrar donde realmente sucedieron los hechos, esto es, fuera o dentro de sus instalaciones.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)

33. En efecto, GYM pudo presentar videos que desvirtuaran la alegación de la usuaria referida a que los hechos ocurrieron dentro de sus instalaciones, no obstante, ello no ocurrió así; por lo que en aplicación del artículo 34º del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>7</sup>, según el cual, en los reclamos relacionados con la calidad del servicio, corresponde a la Entidad Prestadora la carga de la prueba, existe la presunción de que el asalto ocurrió al interior de las instalaciones de GYM.
34. Siendo ello así, con relación a las prestaciones de seguridad que GYM se encuentra obligada a brindar por los servicios brindados en sus instalaciones, se verifica que la Entidad Prestadora cuenta con un "Plan de Contingencia en Situaciones Operativas", documento que tiene por objeto identificar aquellas situaciones de emergencia que puedan poner en peligro a las personas, los bienes de la concesión, el medio ambiente y los servicios vinculados a la actividad ferroviaria, así como establecer las acciones a seguir en dichos casos.
35. En dicho "Plan de Contingencia en Situaciones Operativas", se ha considerado el robo de las pertenencias de los usuarios del servicio como una situación de emergencia, así como el procedimiento a seguir en caso de que ello ocurra, conforme se aprecia a continuación:

"(...)

#### **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.*

(...)

<sup>7</sup> **REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DE OSITRAN**

#### **Artículo 34.- Procedimiento ante la Entidad Prestadora**

*El procedimiento de solución de reclamos, se rige por lo dispuesto en este Reglamento y en el Reglamento de Atención de reclamos de usuarios de la entidad prestadora, aprobado por OSITRAN.*

*En tanto dicho reglamento no sea aprobado, regirán directamente las disposiciones de este reglamento.*

*Similar obligación procede respecto de las modificaciones que se introduzcan al reglamento aprobado.*

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

### **6.6.18. Tumultos, manifestaciones, actos de vandalismo, agresiones, delincuencia e ingreso intempestivo a la estación**

Estos hechos involucran directamente a las fuerzas del orden por tratarse de delitos o acciones que provocan la abrupta interrupción de un servicio público. En estos casos se tomará en cuenta las siguientes instrucciones:

El PCO, al tomar conocimiento de eventos de esta naturaleza, dará aviso inmediato a la PNP Ferroviaria y al área Legal de la LÍNEA 1.

(...)

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 PCO<sup>8</sup>.
- El PCO avisará a la PNP ferroviaria.
- El PCO avisará al centro de control de seguridad para el apoyo en el control de la situación.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

36. Así pues, el “Plan de Contingencia en Situaciones Operativas” de GYM establece que el robo en las estaciones constituye una situación de emergencia que involucra directamente a la PNP por tratarse de un delito, por lo que, al tomar conocimiento de su ocurrencia, el agente de la estación o cualquier trabajador de la Línea 1, debe comunicar el hecho al supervisor del PCO (Puesto Central Operativo), debiendo este comunicarlo a su vez a la PNP ferroviaria. Asimismo, se encuentra previsto que el PCO comunique el hecho al Centro de Control de Seguridad de la estación a fin de brindar el apoyo que corresponda para el control de la situación.
37. Sin embargo, de la revisión del expediente no existe evidencia de que, habiéndose producido el robo, personal de GYM haya tomado conocimiento inmediato del hecho, ni que la señora AURA LÓPEZ lo haya comunicado de manera inmediata a algún trabajador de GYM, a fin de que la Entidad Prestadora aplicara su “Plan de Contingencia en Situaciones Operativas”.

<sup>8</sup> 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.

38. De la revisión del expediente únicamente se aprecia que la usuaria puso en conocimiento de GYM la ocurrencia del robo mediante la presentación del reclamo, esto es, dos (2) días después del hecho.
39. En este punto, cabe recordar que si bien a lo largo del procedimiento, la reclamante manifestó que un vigilante de GYM se encontraba en el lugar del robo omitiendo brindarle el auxilio que requería; no se ha acreditado con medio probatorio alguno que dicha persona haya sido efectivamente un vigilante de la Entidad Prestadora.
40. Sin perjuicio de lo señalado, a criterio de este Tribunal, si bien corresponde al concesionario salvaguardar la seguridad de los usuarios de la infraestructura que administra, atendiendo a que miles de personas se desplazan por distintos ambientes de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima diariamente, dicha salvaguarda no implica un deber de seguridad tal que garantice de manera absoluta que hechos como el ocurrido en el presente caso, esto es, el robo de las pertenencias del usuario, no llegue a suceder nunca.
41. De la Entidad Prestadora cabe esperar en todo caso, que habiendo conocido la ocurrencia de un asalto adopte acciones a fin de que la persona que hubiera realizado el robo pueda ser identificada, a fin de ser detenida por los respectivos agentes policiales; de conformidad con su "Plan de Contingencia en Situaciones Operativas"; sin embargo, en el presente caso no se ha demostrado que GYM hubiera conocido del asalto inmediatamente después de ocurrido.
42. En ese sentido, no se ha acreditado una deficiencia en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora, por lo que corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R.CAT-045401-2020-SAC que declaró infundado este extremo del reclamo.
43. Sin perjuicio de lo expuesto, en el presente caso se verifica que la reclamante ha manifestado que GYM no contaría con personal de vigilancia idóneo a fin de resguardar adecuadamente la seguridad personal y patrimonial de los usuarios en todas las instalaciones de la estación El Ángel, alegación que hace referencia a un presunto incumplimiento de la obligación establecida en el numeral 1.2.43 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, consistente en proveer un equipo de vigilantes que actuará 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.
44. Al respecto, cabe recordar que el artículo 52 Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo Nº 012-2015-PCM (en lo sucesivo, el ROF), establece lo siguiente:

**"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización**

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.

[El subrayado es nuestro]

45. En tal sentido, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por la Entidad Prestadora que administra el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
46. Consecuentemente, atendiendo a la alegación de la usuaria, corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN los hechos reseñados en la presente resolución.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>9</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R.CAT-045401-2020-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la

<sup>9</sup> 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".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 10-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

señora AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA, al no haberse acreditado una deficiencia en la prestación del servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

**TERCERO.- REMITIR** copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados en los considerandos 43 a 46 de la presente resolución.

**CUARTO.- NOTIFICAR** a la señora AURA GRACIELA LÓPEZ HERRERA 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](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta

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

NT: 2021061987

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)