



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 N° 20-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

EXPEDIENTE : 20-2019-TSC-OSITRAN  
APELANTE : JUAN CARLOS YOVERA LA TORRE  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC del 19 de diciembre de 2018  
Decisión contenida en la

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 12 de diciembre de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución apelada, en la medida que la restricción momentánea de ingreso del usuario a la estación Caja de Agua fue ejecutada por la Entidad Prestadora con la finalidad de organizar el aforo de las estaciones y garantizar la seguridad de los usuarios de acuerdo a las disposiciones del Contrato de Concesión y la normativa aplicable, no correspondiendo amparar el reclamo formulado.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JUAN CARLOS YOVERA LA TORRE (en adelante, el señor YOVERA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 17 de diciembre de 2018, el señor YOVERA presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
  - i. Encontrándose en una de las colas formadas para ingresar a la estación Caja de Agua, validó su ingreso en la máquina lectora ubicada en los torniquetes, utilizando para ello la tarjeta proporcionada por un tercero.
  - ii. Sin embargo, personal de GYM le impidió atravesar el torniquete e ingresar a la estación, indicándole de manera prepotente que no podía ingresar, pese a haber señalado a dicho personal que ya se había materializado el cobro del pasaje.
  - iii. No obstante reclamar de forma verbal que se le impidiera el ingreso, no recibió mayores explicaciones por parte del personal de GYM, por lo que procedió a ingresar a través de la entrada preferencial.



- iv. Solicitó se capacite al personal de GYM a fin de que se brinde un trato adecuado a los usuarios y se sancione al agente de estación que bloqueó la entrada girando el torniquete.
  2. Mediante Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor YOVERA declarándolo infundado, señalando los siguientes argumentos:
    - i. De acuerdo al compromiso asumido en el Contrato de Concesión de la Línea 1 y las normas legales vigentes, se debe priorizar la seguridad de los usuarios organizando la gestión de ingreso de pasajeros en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a través de la implementación de semáforos, a fin de no exceder el aforo autorizado de usuarios. En ese sentido, los semáforos de gestión de ingreso indican que la luz verde significa "ingreso de usuarios" y la luz roja significa "no ingreso de usuarios".
    - ii. Luego de la investigación realizada a través de la visualización de los videos captados por las cámaras de seguridad, se observó que a las 07:14:30 horas el personal de seguridad detuvo el ingreso de usuarios debido al cambio de color del semáforo a rojo.
    - iii. En dicho momento se aprecia que el usuario validó su ingreso con la tarjeta de un tercero, indicándole el referido personal que debía esperar al cambio de color del semáforo para poder ingresar; sin embargo, el señor YOVERA hizo caso omiso a dicha indicación e intentó acceder al servicio, motivo por el cual el colaborador giró el torniquete indicándole las normas de uso del sistema de transporte y solicitándole se dirigiera a la puerta de exonerado a fin de que pudiera ingresar sin efectuar el pago de otro pasaje. No obstante, el usuario permaneció junto a los torniquetes manifestando su malestar al colaborador y al personal de seguridad.
    - iv. A las 07:16:24 horas se permitió el ingreso de usuarios, procediendo el señor YOVERA a ingresar al servicio a través de la puerta preferencial.
  3. Con fecha 19 de diciembre de 2018, el señor YOVERA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC, señalando lo siguiente:
    - i. Respecto a los semáforos implementados y las disposiciones que deben de seguirse cuando se enciende la luz verde y roja, manifestó que las fotografías adjuntas a su recurso de apelación demostraban que GYM no cumple dicha medida.
    - ii. Solicitó que se sancionara al personal de la Entidad Prestadora que lo atendió al haber incurrido en abuso de autoridad.
  4. El 6 de febrero de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.



5. El 29 de noviembre de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa, a la cual no asistió ninguna de las partes, quedando la causa al voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por GYM.
  - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor YOVERA.

## 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 GYM habría impedido injustificadamente al señor YOVERA el ingreso a la estación Caja de Agua, supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de 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 Reglamento de Reclamos de 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 Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

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

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

<sup>2</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

<sup>3</sup> Reglamento de Atención 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".

Reglamento de Reclamos de GYM



- y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN), 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. En el presente caso, de la revisión del expediente se verifica que el 19 de diciembre de 2018<sup>6</sup>, GYM remitió a la dirección electrónica indicada por el usuario la Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC, recibiendo un correo automático del servicio de Microsoft Outlook en el que se consignó lo siguiente: "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega: [juanyoveralatorre@gmail.com](mailto:juanyoveralatorre@gmail.com)."
  10. En atención a ello, el señor YOVERA presentó un recurso de apelación contra la Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC.
  11. Mediante Carta GYMF-2019-0256 presentada el 6 de febrero de 2019, GYM elevó el recurso de apelación presentado por el usuario, conjuntamente con la resolución apelada y el reclamo.
  12. No obstante, cabe precisar que de la revisión de la referida carta no se advierte la fecha en la cual el señor YOVERA interpuso el recurso de apelación.
  13. Cabe señalar que siendo GYM la instancia ante la cual correspondía presentar el recurso de apelación, era la responsable de consignar la fecha y hora en la cual había sido presentado el referido medio impugnatorio.
  14. En ese sentido, al no existir fecha cierta de presentación de la apelación del usuario por causas atribuibles a GYM, se deberá entender que el referido recurso ha sido interpuesto dentro del plazo legal establecido a fin de no afectar el derecho al debido procedimiento y a una tutela administrativa efectiva del señor YOVERA y atender lo señalado por el Principio de Informalismo<sup>7</sup>, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser

**"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".*

**5 Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRÁN**

**"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 Folio 5 del expediente.**

**7 TUO de la LPAG**

**"TÍTULO PRELIMINAR**

**Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

**1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:**



interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados.

15. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, éste 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 (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>8</sup>.
16. En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

17. 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>9</sup>.
18. 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>10</sup>.

*1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".*

<sup>8</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".*

<sup>9</sup> Código del Consumidor

*"Artículo 63º.- 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>10</sup> Ley N° 29158

*"Artículo 32.- Organismos Reguladores*

*Los Organismos Reguladores:*

*(...)*

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



19. 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>11</sup>; se advierte que en el presente el señor YOVERA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
20. 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 atención brindada al señor YOVERA al momento de su ingreso a la Estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima**

21. En el presente caso, el señor YOVERA manifestó que habiendo realizado el pago del pasaje respectivo, personal de GYM le impidió de manera prepotente ingresar a la estación Caja de Agua a través de los torniquetes, por lo que tuvo que ingresar a la referida estación a través de la entrada preferencial.
22. GYM señaló que de conformidad con el Contrato de Concesión de la Línea 1 y las normas legales vigentes, se debe priorizar la seguridad de los usuarios organizando la gestión de ingreso de pasajeros en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a través de la implementación de semáforos, a fin de no exceder el aforo autorizado de usuarios. En ese sentido, los semáforos de gestión de ingreso indicaban que la luz verde significa "ingreso de usuarios" y la luz roja "no ingreso de usuarios".
23. La Entidad Prestadora precisó que en el momento en el que personal de seguridad detuvo el ingreso de los usuarios en la estación Caja de Agua debido al cambio de color del semáforo a rojo, el señor YOVERA intentó ingresar pasando por el torniquete, indicándosele que debía esperar al cambio de color del semáforo a verde para ingresar; no obstante lo cual, el usuario hizo caso omiso a dicha indicación intentando acceder pese a la restricción, motivo por el cual un colaborador giró el torniquete solicitándole que se dirigiera a la puerta de exonerados para poder ingresar sin efectuar el pago de otro pasaje.
24. En el recurso de apelación el usuario alegó que en lo que respecta a los semáforos implementados y las disposiciones que deben de seguirse al encenderse la luz verde y roja, las fotografías que adjuntaba demostraban que GYM no cumplía dicha medida.

<sup>11</sup> Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- **Consumidores o usuarios**

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.

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".



25. 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 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]

26. 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), 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]

27. 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]

28. 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**

**Artículo 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]

29. Ahora bien, 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:



30. Cabe señalar que éstas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"<sup>32</sup>, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM.
31. Asimismo, se aprecia que a través de su página web<sup>33</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>32</sup> Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: <http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia-de-clientes-07-08-2017.pdf>

<sup>33</sup> <http://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-horarios-de-mayor-afluencia-a-la-linea1/>



## ¿Cuáles son los horarios de mayor afluencia en LÍNEA 1?



Los horarios de mayor afluencia en la LÍNEA 1 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.

32. 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, 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 por ejemplo, el uso de semáforos.
33. 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.
34. 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, constituye una medida orientada a garantizar su propia seguridad, evitando así que se presenten situaciones de aglomeración en escaleras, andenes u otros, que pudieran poner en riesgo su integridad personal.
35. En el presente caso, de la revisión del expediente se advierte que GYM adjuntó el video registrado por las cámaras de seguridad de la estación Caja de Agua, en el cual se aprecia al señor YOVERA –quien viste un polo blanco a rayas y pantalón claro – formando la fila con otros usuarios para el ingreso a través de los torniquetes a la estación de la Línea 1, verificándose que en determinado momento, uno de los trabajadores de GYM hace una señal a fin de que los usuarios cesen de ingresar y esperen un momento.
36. Pese a la indicación dada, del video se aprecia que el señor YOVERA insiste en atravesar el torniquete, por lo que el referido trabajador procede a bloquearlo, impidiendo su ingreso, luego de lo cual, transcurridos unos segundos se reinicia el ingreso de los usuarios que se encontraban esperando verificándose que el señor YOVERA ingresa a la estación por la vía de acceso preferencial.



37. Teniendo en cuenta ello, se constata que en el presente caso, al indicar el personal de GYM a los usuarios, entre ellos el señor YOVERA, detener su ingreso al haberse alcanzado el aforo máximo permitido de personas dentro de la referida estación; la Entidad Prestadora estaba desarrollando su potestad de organizar el funcionamiento del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de evitar aglomeraciones que afectaran el servicio a brindar.
38. En ese sentido, la restricción momentánea del ingreso al señor YOVERA ejecutada por el personal de GYM no configuró un maltrato al usuario, estando justificada en la normativa interna establecida para organizar el aforo de las estaciones y garantizar la seguridad de los usuarios.
39. En este punto cabe añadir que tal limitación es concordante con lo indicado en el literal k) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios, el cual establece que es deber de la Entidad Prestadora garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo verificar que la infraestructura cumpla ciertos estándares de calidad, sino que comprende también la toma de acciones pertinentes para evitar que los usuarios que acceden y transitan por dicha infraestructura sufran accidentes, preservando en todo momento su integridad y la de los demás usuarios, lo que justifica la normativa interna de GYM que contempla la posibilidad de que se restrinja temporalmente el ingreso de los usuarios a las estaciones a fin de no sobrepasar el aforo establecido.
40. Con relación a las tres fotografías presentadas por el usuario<sup>14</sup>, corresponde indicar que si bien en las mismas se aprecia a usuarios transitando dentro de una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, así como que el semáforo operado por GYM se encuentra en color rojo, en ninguna de éstas fotografías se observan los torniquetes a través de los cuales se ingresa a la estación, por lo que no acredita la alegación del señor YOVERA en referencia a que los usuarios ingresan a la estación estando el semáforo con luz roja.
41. En cuanto a la alegación del usuario referida a que el personal de GYM lo trató inadecuadamente, cabe señalar que ello no ha sido acreditado con medio probatorio alguno; debiendo reiterarse que la restricción momentánea del ingreso del señor YOVERA a través de los torniquetes fue ejecutada a fin de organizar el aforo de las estaciones y garantizar la seguridad de los usuarios.
42. En este punto, es pertinente recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>15</sup>, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo que no ha ocurrido en el presente caso, pues el usuario no ha presentado medio probatorio alguno por el cual se verifique que se le brindó un trato inadecuado.

<sup>14</sup> Folios x del Expediente.

<sup>15</sup> TUO de la LPAG

*Artículo 173.- Carga de la prueba*

*173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.*

*173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y otras diligencias permitidas, o aducir alegaciones.*



43. Atendiendo a lo expuesto, no habiéndose acreditado que GYM haya incurrido en una deficiente prestación de su servicio, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC que declaró infundado el reclamo.

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>16</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-CAA-003-000315-2018-SAC, mediante la cual GYM FERROVIAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo de fecha 17 de diciembre de 2018, presentado por el señor JUAN CARLOS YOVERA LA TORRE en la medida que no se encuentra acreditado que la Entidad Prestadora haya incurrido en una deficiente prestación de su servicio.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor JUAN CARLOS YOVERA LA TORRE y a GYM FERROVIAS S.A.

**CUARTO.- 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, Francisco Javier Coronado Saleh.*

  
ANA MARÍA GRANDA BECERRA  
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN

<sup>16</sup> **Reglamento de Reclamos de 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".