



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 076-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**EXPEDIENTE N°** : 076-2019-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : JORGE NAPOLEÓN MORALES PUENTE  
**EMPRESA PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la Carta R-MAIL-031869-2019-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 11 de noviembre de 2019

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo en la medida que no se ha verificado que la sustracción del teléfono celular del usuario haya sido consecuencia de algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.*

#### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JORGE NAPOLEÓN MORALES PUENTE (en adelante, el señor MORALES o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-031869-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I. ANTECEDENTES

1. El 2 de abril de 2019, el señor MORALES presentó un reclamo contra GYM manifestando lo siguiente:

- i.- Aproximadamente a las 08:10 horas del 29 de marzo de 2019, al abordar el tren en la estación Miguel Grau, fue golpeado en la espalda por una persona no identificada, momento en el cual le fue sustraído su teléfono celular por otra persona desconocida que no llegó a abordar el tren.
- ii.- Habiendo abordado el tren e iniciado éste su marcha, no le fue posible descender del mismo, pudiendo hacerlo recién en la estación Gamarra donde comunicó el hecho al personal de GYM, siendo atendido por un efectivo policial. Con la finalidad de identificar y capturar al delincuente regresó a la estación Miguel Grau acompañado de dicho efectivo policial; sin embargo, no se le permitió



visualizar las cámaras de seguridad de la estación, informándosele que para acceder a los videos era necesario recabar una autorización del área de supervisión de la Línea 1.

- iii.- Corresponde que GYM le devuelva el equipo celular marca LG Stylus 3 que le fue sustraído en la estación Miguel Grau, así como una indemnización por el daño sufrido.
2. Mediante Carta R-MAIL-031869-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo del señor MORALES señalando lo siguiente:
- i.- De la visualización de los videos grabados por las cámaras de seguridad de la Línea 1 se observa que a las 08:05:45 horas del 29 de marzo de 2019, el señor MORALES subió al andén de la estación Miguel Grau y abordó el tren a la altura del segundo vagón con dirección al sur, no apreciándose la sustracción de su teléfono celular ni la agresión física alegadas.
  - ii.- El señor MORALES descendió del tren en la estación Gamarra a las 08:08:12 horas, comunicando su molestar al personal de seguridad de la estación Gamarra que se encontraba en el otro andén, quien al tomar conocimiento del hecho le indicó que acudiera al hall de dicha estación coordinando con otro trabajador para que le brindara el apoyo respectivo.
  - iii.- A las 08:10:45 horas, el señor MORALES descendió al hall de la estación Gamarra y comunicó al personal de GYM lo sucedido, el cual procedió a solicitar apoyo al efectivo policial que se encontraba en dicha estación.
  - iv.- A las 08:11:39 horas, el efectivo policial de la estación Gamarra acompañó al señor MORALES a la estación Miguel Grau, lugar en el que el usuario solicitó las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, informándole el agente de GYM de dicha estación que las cámaras reproducían imágenes en tiempo real y que presentara una denuncia policial en la dependencia policial del sector a efectos de que por dicho medio sean solicitados los videos de seguridad. El efectivo policial acompañó al señor MORALES a presentar la referida denuncia policial.
  - v.- La Línea 1 cuenta con Agentes de Vigilancia Privada y Efectivos de la Policía Ferroviaria en todas las estaciones. En caso de emergencia, conforme se informa en las estaciones y trenes, se cuenta con los siguientes puntos de contacto para reportar irregularidades durante el servicio:
    - Personal de seguridad interna dentro de los coches, quienes recorren cada uno de ellos (en caso el modelo de tren lo permita).



- Intercomunicadores ubicados al lado de las puertas de los trenes para alertar al conductor de cualquier situación irregular dentro del tren.
  - Personal de seguridad en el andén del lado donde hay mayor afluencia de público en cada estación.
  - Botón rojo de emergencia, ubicado en los andenes.
- vi.- En la medida que GYM ha cumplido con su obligación de brindar seguridad al usuario, no se le puede imputar supuestos hechos delictivos ocurridos por causa de terceros, los cuales escapan de su esfera de responsabilidad.
- vii.- Los videos grabados por las cámaras de seguridad contienen información sensible de la operación y son de uso exclusivo de la Línea 1. En caso los usuarios necesiten copias de dichos videos, deben formular una denuncia policial y será la Policía Nacional del Perú, quien como parte de la investigación, solicitará los videos a la Línea 1.
- viii.- De acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en vía administrativa no corresponde atender pretensiones indemnizatorias, siendo la vía idónea la judicial.
3. Con fecha 23 de abril de 2019, el señor MORALES interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-MAIL-031869-2019-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- En la estación Miguel Grau de la Línea 1 existen varias cámaras de seguridad a través de las cuales se podría apreciar el momento en el cual sufrió la sustracción de su teléfono celular y la agresión sufrida por los delincuentes.
  - ii.- El día de los hechos, los delincuentes que sustrajeron su teléfono celular lo siguieron desde el momento en que realizó la recarga de su tarjeta en la referida estación minutos antes.
  - iii.- El plazo con el que la Entidad Prestadora cuenta para atender los reclamos de los usuarios (30 días) es inadecuado pues en dicho periodo de tiempo los delincuentes podrían continuar cometiendo actos ilícitos.
  - iv.- En las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima no existe seguridad para los usuarios.



- v.- Corresponde que GYM le entregue un teléfono celular nuevo de las mismas características del que le fue sustraído en la estación Miguel Grau, o en caso contrario, la suma de S/ 1, 500.
4. El 8 de mayo de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo adjuntando su escrito de absolución al recurso de apelación, reiterando los argumentos de defensa antes expuestos.
5. Posteriormente, el 14 de mayo de 2019, el señor MORALES presentó un escrito señalando que GYM adjuntó videos grabados por cámaras alejadas del lugar donde sustrajeron su teléfono celular y que la calidad de dichas imágenes era deficiente. Asimismo, solicitó una indemnización de S/ 5, 000 por el daño sufrido.
6. El 9 de septiembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, sin contarse con la participación de las partes, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-031869-2019-SAC de GYM.
  - Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor MORALES.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

8. El reclamo presentado por el señor MORALES versa sobre la sustracción de su teléfono celular ocurrida en la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima debido a la alegada ausencia de seguridad al interior de dicha infraestructura administrada por GYM, lo que 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)<sup>1</sup> y en el literal d) del artículo 33 del

<sup>1</sup> 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:  
(...)



Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>2</sup>; 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.

9. De conformidad con el acápite VII numeral 11 del Reglamento de Reclamos de GYM<sup>4</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>5</sup>, 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta N° R-MAIL-031869-2019-SAC fue notificada al señor MORALES el 16 de abril de 2019.

*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 FERROVIAS 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.

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 parte 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".





- ii.- El plazo máximo que el señor MORALES tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 7 de mayo de 2019.
- iii.- El señor MORALES presentó el recurso de apelación el 23 de abril de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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 General<sup>6</sup> (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.
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

#### a) Sobre la normativa aplicable

13. Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>7</sup>.
14. 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

<sup>6</sup> 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".*

<sup>7</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".*



la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>8</sup>.

15. De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>9</sup>. Teniendo en cuenta dicha definición, el señor MORALES se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.
16. En consecuencia, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

**b) De las obligaciones de la Entidad Prestadora**

17. 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 N° 035-2017-CD-OSITRÁN (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*

<sup>8</sup> **Ley N° 29158**

**"Artículo 32.- Organismos Reguladores**

*Los Organismos Reguladores:(...)*

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

<sup>9</sup> **Código del Consumidor**

**"Artículo IV.- Definiciones**

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

**1.-Consumidores o usuarios**

*Las personas naturales o jurídicas que adquieren utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".*



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]

- 18. Asimismo, en virtud del numeral 8.32 del Contrato de Concesión del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, Línea 1, Villa El Salvador-Av. Grau, firmado entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora está obligada a brindar seguridad y vigilancia, tal como se dispone 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 vías 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]

- 19. Sobre el particular, 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 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.

Handwritten initials and a signature.







20. Por otro lado, 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]

**c) Sobre la prueba de los daños**

21. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
22. 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]

23. 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 inexecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.



24. 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"*.
25. 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.

d) **Sobre el reclamo formulado por el señor MORALES**

26. El señor MORALES presentó un reclamo manifestando haber sufrido la sustracción de su teléfono celular dentro de las instalaciones de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, consecuencia de la ausencia de seguridad al interior de dicha infraestructura administrada por GYM, por lo que solicitó se le devuelva un equipo celular nuevo de características similares al extraviado, así como el pago de una indemnización por el daño sufrido.
27. Por su parte, GYM señaló que de la visualización de los videos grabados por las cámaras de seguridad se observaba que el señor MORALES subió al andén de la estación Miguel Grau y abordó el tren a la altura del segundo vagón con dirección al sur, no apreciándose la sustracción de su teléfono celular ni la agresión física alegadas.
28. GYM añadió que sin perjuicio de ello, ha cumplido con su obligación de brindar seguridad al usuario en sus instalaciones, por lo que no se le puede imputar supuestos hechos delictivos cometidos por terceros, los cuales escapan de su esfera de responsabilidad.
29. De la revisión del expediente se aprecia que obra la Copia Certificada de la Denuncia Policial<sup>10</sup> interpuesta por el señor MORALES ante la Comisaría del distrito de El Agustino el 29 de marzo de 2019, documento en el cual manifestó que aproximadamente a las 08:20 horas de dicho día, al momento de abordar el tren de la Línea 1 en la estación Miguel Grau, recibió un fuerte golpe por la espalda por parte de un desconocido, siéndole sustraído en dicho momento su teléfono celular por otra persona, precisando que dichas personas lo siguieron desde el momento en que realizó la recarga de su tarjeta en la referida estación minutos antes.
30. Ahora bien, en lo que refiere a las prestaciones de seguridad que se encuentra obligada a brindar la Entidad Prestadora, cabe señalar que GYM cuenta con un "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas"<sup>11</sup>, documento que tiene por objeto

<sup>10</sup> Ver fojas 13 del expediente.

<sup>11</sup> Ver fojas 71 a 97 del expediente.



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 a 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.

(...)

- o 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 PCO<sup>12</sup>.
- El PCO avisará a la PNP ferroviaria.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

31. Como se puede apreciar, el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" de GYM establece que el robo en las estaciones constituye una situación de emergencia y que ante la ocurrencia de un acto delictivo corresponde que el agente de la estación o cualquier trabajador de la Línea 1 comunique el hecho al supervisor del PCO (Puesto Central Operativo), y este lo comunique a su vez a la PNP ferroviaria.
32. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras 29/03/2019"<sup>13</sup>, en el cual se consignó lo siguiente:

**"INFORME DE CÁMARAS 29/03/2019**

**GRA\_C\_B3**

08:03:52

Usuario valida su ingreso en torniquete N° 4.

<sup>12</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.

<sup>13</sup> Ver fojas 5 a 7 del expediente.



08:05:33 *Ingres a tren y se estaciona*  
08:05:45 *Usuario sube a andén y aborda tren altura del 2do coche*  
08:05:49 *Tren apertura puertas*  
08:06:10 *Tren cierra puertas, un usuario no pudo subir*  
08:06:20 *Tren inicia marcha*

**GAM\_C\_I1**  
08:07:57 *Tren ingresa a estación*  
08:08:12 *Usuario desciende del tren y corre hacia AVP de abord o quien se encontraba a la altura del tercer coche, dialoga con AVP, AVP aborda el tren*  
08:08:44 *Usuario habla con AVP de andén (lado par), quien lo deriva a que descienda a hall*  
08:10:01 *Usuario desciende a hall*

**GAM\_C\_B3**  
08:10:45 *AVP de atril al parecer estaba conversando con AVP de andén, usuario se acerca y manifiesta malestar. A.E que se encontraba en torniquete habla con usuario*  
08:11:39 *A.E. se va a OAE*  
08:13:09 *Se apersona PNP y acompaña a usuario al andén*

**GAM\_P4**  
08:13:47 *Usuario sube a andén con PNP*  
08:15:49 *Usuario y PNP suben a tren*

**GRA\_C\_P4**  
08:18:01 *PNP y usuario descienden de tren y bajan a hall".*

[El subrayado es nuestro]

33. Conforme se puede apreciar, en el referido Informe de Cámaras se consignó que el usuario comunicó la sustracción de su teléfono celular ocurrida en la estación Miguel Grau apenas descendió del tren en la estación Gamarra, precisándose que comunicó dicho hecho al personal de seguridad de GYM que se encontraba en el andén opuesto, ante lo cual éste le informó que debía acudir al hall de dicha estación ubicado en el primer piso.
34. Asimismo, se aprecia que el Agente de la Estación que se encontraba en el hall de la estación Gamarra (área de torniquetes) atendió al señor MORALES y coordinó con el efectivo policial que se encontraba en el lugar, el cual acompañó al señor MORALES inicialmente al andén de dicha estación y posteriormente al tren que abordaron juntos para dirigirse a la estación Miguel Grau, lugar en el que se produjo la sustracción del teléfono celular materia de reclamo. Cabe precisar que esta acción del personal de GYM no ha sido negada ni contradicha por el usuario.



35. En ese sentido, del Informe de Cámaras citado se advierte que se ha consignado que el personal de seguridad de la estación Gamarra, estación en la cual el usuario comunicó la ocurrencia del hecho materia de reclamo, cumplió con lo previsto en el "Plan de Contingencias en Situaciones Operativas" de GYM, esto es, avisar a un superior de la Entidad Prestadora sobre el incidente ocurrido, como en el presente caso fue el Agente de la respectiva estación, así como que personal de la Entidad Prestadora derivó al usuario a la PNP ferroviaria.
36. Asimismo, de la revisión del expediente se constata que obra un CD que contiene las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Gamarra<sup>14</sup>, apreciándose que aproximadamente a las 08:08 horas del 29 de marzo de 2019, el señor MORALES descendió del tren y conversó con el personal de seguridad que se encontraba en el andén opuesto, dirigiéndose a continuación al hall de la estación, lugar en el que fue atendido por otro representante de GYM aproximadamente a las 08:10 horas, verificándose posteriormente que el usuario y un efectivo policial abordaron uno de los trenes.
37. Consecuentemente, se evidencia que las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Gamarra confirman lo descrito en el Informe de Cámaras.
38. Cabe reiterar que el señor MORALES no ha negado ni desvirtuado haber sido atendido por personal de GYM y un efectivo policial luego de comunicar la sustracción de su teléfono celular.
39. Asimismo, corresponde agregar que de la revisión del expediente se aprecia la Copia Certificada de la denuncia policial presentada por el señor MORALES ante la Comisaría del distrito de El Agustino el 29 de marzo de 2019<sup>15</sup>, cuyo tenor es el siguiente:

"(...)

#### CONTENIDO

*Siendo el día 29MAR2019, a las 09:30 horas aprox, se presentó a esta Comisaría PNP San Cayetano la persona de Jorge Napoleón Morales Punte (...) quien se presentó a esta dependencia policial con la finalidad de materializar su denuncia por la presunta comisión del delito contra el patrimonio robo agravado en contra de dos (2) PP.DD.CC el día de hoy a las 08:20 horas aprox, en circunstancias que se encontraba por el tren eléctrico, ubicado en la estación Grau, fue víctima de un golpe agresivo por la espalda, por un primer delincuente, para que el segundo DD.CC le arrancara su celular (...) del interior de su bolsillo del lado izquierdo de su pantalón. Cabe mencionar, según refiere el denunciante, los delincuentes lo estaban siguiendo desde el momento que realizó una*

<sup>14</sup> Ver fojas 22 del expediente.

<sup>15</sup> Ver fojas 13 del expediente.





*recarga a su tarjeta del tren eléctrico, cuando por la escalera eléctrica subió hasta el segundo nivel de la estación del tren eléctrico y cuando subió al tren fue víctima del presunto ilícito antes mencionado, sin poder reaccionar porque las puertas del tren se cerraron inmediatamente, lo que denuncia a la PNP para los fines del caso”.*

40. Conforme se puede apreciar del referido documento, se constata que luego de que el Agente de la Estación Gamarra derivó al señor MORALES con el efectivo policial, el usuario presentó la respectiva denuncia policial ante la Comisaría del distrito de El Agustino, reiterando ante dicha dependencia policial lo manifestado el reclamo, esto es, la sustracción de su equipo celular.
41. En atención a lo expuesto, habiéndose constatado que el personal de GYM cumplió con lo previsto en su “Plan de Contingencias en Situaciones Operativas”, no habiéndose acreditado una deficiencia en la prestación del servicio; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-MAIL-031869-2019-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 R-MAIL-031869-2019-SAC que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por el señor JORGE NAPOLEÓN MORALES PUENTE en la medida que no se ha verificado que la pérdida del teléfono celular del usuario fue consecuencia de algún defecto en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

#### <sup>16</sup> 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”.*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN -

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 076-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 076-2019-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**TERCERO. - NOTIFICAR** al señor JORGE NAPOLEÓN MORALES PUENTE y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

**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 y Francisco Javier Coronado Saleh.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

**Vicepresidenta**

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