



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° 22-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 22-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : ALEX BRAYAN VELÁSQUEZ LINARES

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT-045960-2020-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 20 de septiembre de 2021

SUMILLA: Habiéndose verificado que, al restringirse temporalmente el ingreso de la usuaria a la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima, la Entidad Prestadora no prestó un adecuado servicio, corresponde revocar la decisión de primera instancia declarando fundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ALEX BRAYAN VELÁSQUEZ LINARES (en adelante, el señor ALEX VELÁSQUEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045960-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 28 de diciembre de 2020, el señor ALEX VELÁSQUEZ presentó un reclamo manifestando que personal de GYM restringió el ingreso de su hermana, la señora Diana Velásquez Linares (en adelante, la señora DIANA VELÁSQUEZ), a la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima por el lapso de aproximadamente una (1) hora, aduciendo que se encontraba en estado de ebriedad, lo que no resultaba cierto y no fue acreditado por el personal de GYM. Por tal motivo, solicitó una sanción para el trabajador de dicha Entidad Prestadora que provocó el referido incidente.



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

2. Mediante Carta R-CAT-045960-2020-SAC, notificada al señor ALEX VELÁSQUEZ el 4 de enero de 2021, GYM declaró improcedente el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
 - i.- A fin de realizar una investigación exhaustiva del caso y brindar una pronta respuesta, el reclamo debió presentarlo la persona que sufrió el incidente, la señora DIANA VELÁSQUEZ, a través de cualquiera de los canales con los que cuenta GYM; esto es, call center, página web, Libro de Reclamaciones u Oficina de Atención al Pasajero.
 - ii.- En las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima está prohibida la discriminación de cualquier tipo; por tal motivo, GYM se enfoca en otorgar un servicio de calidad a todos pasajeros en general, sin distinción alguna.
3. El 5 de enero de 2021, el señor ALEX VELÁSQUEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045960-2020-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, y manifestando lo siguiente:
 - i.- No se encontraba de acuerdo con lo resuelto por GYM, indicando que personal de la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima restringió el ingreso de su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, a dicha estación por el lapso de aproximadamente una (1) hora, aduciendo que se encontraba en estado de ebriedad, lo que no resultaba cierto, y no había sido acreditado por el personal de GYM.
 - ii.- Debía aplicarse una sanción al trabajador de la Entidad Prestadora que provocó dicho inconveniente.
4. El 26 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Carta R-CAT-045960-2020-SAC, y agregando lo siguiente:
 - i.- El señor ALEX VELÁSQUEZ presentó un reclamo careciendo de legitimidad para obrar, aduciendo hechos ocurridos a un familiar, su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, y no a él. Asimismo, no presentó poder alguno para actuar en representación de su hermana, incumpliendo lo establecido en el numeral III.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM, por lo que el reclamo carece de validez al omitirse un requisito de forma.

- ii.- Sin perjuicio de lo expuesto, se debe tener en cuenta que cuando un Agente de Estación visualiza a un usuario en una situación sospechosa o confusa, puede informarle de las limitaciones que existen para acceder al servicio. En el presente caso, el Agente de Seguridad intervino a la hermana del reclamante y le informó el impedimento de ingreso para las personas que estuvieran en estado de ebriedad, lo que no fue refutado por la usuaria.
 - iii.- No obstante, habiendo llegado el señor ALEX VELÁSQUEZ a la estación y conversado con el personal de GYM, se realizó un nuevo examen de la situación, luego de lo cual se permitió su ingreso conjuntamente con la señora DIANA VELÁSQUEZ.
 - iv.- Intervenir a un usuario por una actitud sospechosa o realizar un nuevo examen de una situación concreta a fin de permitir el acceso al servicio, son situaciones a las cuales los Agentes de Estación se deben enfrentar diariamente, demostrando el interés que supone para GYM la seguridad en el acceso a la Línea 1, pues se toman acciones preventivas, sin que ello reste la posibilidad de tomar decisiones que prioricen el derecho de los usuarios de acceder al servicio.
 - v.- Este tipo de situaciones no pasan desapercibidas para GYM, por lo que continuará reforzando los procedimientos para velar por la seguridad de todos los usuarios que accedan al servicio de la Línea 1.
5. El 30 de junio de 2021, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa contando con la asistencia del señor ALEX VELÁSQUEZ y su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, quedando la causa al voto.
6. El 5 de julio de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo indicado en su escrito de absolución al recurso de apelación.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta Carta R-CAT-045960-2020-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor ALEX VELÁSQUEZ.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento formulado por el señor ALEX VELÁSQUEZ referido a que personal de GYM habría restringido temporal e injustificadamente el ingreso de su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, a la estación Atocongo, aduciendo incorrectamente que se encontraría bajo los efectos del alcohol; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Reclamos de GYM¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de GYM) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN² (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo que

¹ **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 FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² **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 (...)".

³ **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".

⁴ **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 producida; 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 Reclamos del OSITRAN**

tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (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-045960-2020-SAC fue notificada al señor ALEX VELÁSQUEZ el 4 de enero de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo el señor ALEX VELÁSQUEZ para interponer el recurso de apelación venció el 25 de enero de 2021.
 - iii.- El señor ALEX VELÁSQUEZ apeló el 5 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
11. Por otro lado, conforme 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)⁶.
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 Sobre la normativa aplicable

13. 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, como

"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ **TUO de la 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".

por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.

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 la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
15. 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 improcedencia del reclamo alegada por GYM

16. Conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, mediante Carta R-CAT-045960-2020-SAC, GYM declaró improcedente el reclamo presentado por el señor ALEX VELÁSQUEZ, alegando que no habría acreditado contar con el poder respectivo para actuar en representación de su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, al momento de formular el reclamo. En ese sentido, GYM indicó que había verificado un incumplimiento de lo establecido en el numeral III.2 de su Reglamento de Reclamos, por lo que el reclamo carecía de validez al omitirse un requisito de forma.
17. Al respecto, cabe recordar que el señor ALEX VELÁSQUEZ manifestó a lo largo del procedimiento que personal de GYM restringió el ingreso de su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, a la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima por el lapso de aproximadamente una (1) hora, aduciendo que se encontraba en estado de ebriedad,

⁷ 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".

⁸ 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".

lo que no resultaba cierto y no fue acreditado por el personal de dicha Entidad Prestadora.

18. Asimismo, se aprecia que, tanto en su escrito de absolución al recurso de apelación como en sus alegatos finales, GYM señaló que, habiendo realizado su personal un nuevo examen de la situación, permitió el ingreso del señor ALEX VELÁSQUEZ y de la señora DIANA VELÁSQUEZ a la estación Atocongo.
19. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que en el presente caso el señor ALEX VELÁSQUEZ utilizó conjuntamente con su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, en calidad de usuarios, el servicio brindado por GYM luego de la ocurrencia del incidente objeto del presente reclamo.
20. Sobre el particular, cabe recordar que el numeral 1.1. del artículo IV del Código del Consumidor, establece que califican como consumidores o usuarios las personas naturales que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1. Consumidores o usuarios

1.1 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".

[El subrayado es nuestro]

21. Atendiendo a que en el presente caso, el señor ALEX VELÁSQUEZ utilizó conjuntamente con su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, en calidad de usuarios, el servicio brindado por GYM, y que el Código del Consumidor califica como consumidor o usuario, a las personas naturales que utilizan servicios en beneficio propio o de su grupo familiar o social; se verifica que dicho usuario tenía interés particular y concreto para cuestionar la restricción de ingreso dispuesta por el personal de GYM en perjuicio de su hermana, con quien hizo uso de los servicios brindados por GYM; encontrándose por tal motivo legitimado para presentar el presente reclamo.

22. En ese sentido, en el presente caso, correspondía a GYM emitir un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo presentado por el señor ALEX VELÁSQUEZ, en lugar de su declaración de improcedencia del reclamo formulada en primera instancia.
23. Sin embargo, de la información obrante en el expediente, se aprecia que este Tribunal cuenta con suficientes elementos de juicio para resolver el fondo del reclamo mediante el cual el señor ALEX VELÁSQUEZ cuestionó la restricción temporal de ingreso dispuesta por GYM en perjuicio de su hermana; lo que resulta acorde con el principio de celeridad recogido en el numeral 1.9 del artículo IV del TUP de la LPAG⁹, a efectos de no dilatar la emisión de un pronunciamiento sobre la materia reclamada.
24. Cabe mencionar que ambas partes han hecho uso de su derecho de defensa en esta segunda instancia, en la medida que el señor ALEX VELÁSQUEZ y la señora DIANA VELÁSQUEZ, asistieron a la audiencia de vista de la causa e informaron oralmente, y GYM ha formulado argumentos referidos al fondo del hecho controvertido tanto en su escrito de absolución al recurso de apelación como en sus alegatos finales; por lo que este Tribunal procederá a analizar los argumentos de fondo formulados por el usuario.

III.2.3 Sobre la restricción de acceso de la usuaria a la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima

25. El señor ALEX VELÁSQUEZ manifestó que personal de GYM habría restringido temporal e injustificadamente el ingreso de su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ, a la estación Atocongo, aduciendo que se encontraría bajo los efectos del alcohol, lo que no resultaba cierto, y que no había sido acreditado por el personal de la Entidad Prestadora. Por tal motivo, solicitó una sanción para el trabajador de GYM que provocó dicho inconveniente.
26. GYM señaló que el Agente de Seguridad de la estación Atocongo intervino a la señora DIANA VELÁSQUEZ y le informó el impedimento de ingreso para las personas que se

⁹ TUP de la LPAG

"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:

(...)

1.9. Principio de celeridad.- Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento".

encontraran en estado de ebriedad, sin que ello fuese refutado por la usuaria, no obstante lo cual, habiendo llegado el señor ALEX VELÁSQUEZ a la estación y conversado con su personal, se realizó un nuevo examen de la situación, luego de lo cual se permitió su ingreso conjuntamente con la señora DIANA VELÁSQUEZ.

27. Ahora bien, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios con las especificaciones de calidad y cobertura conforme a lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes:

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)"

[El subrayado es nuestro]

28. Cabe recordar que en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma, recuperando su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los niveles de servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.

29. Asimismo, el numeral 8.24 del Contrato de Concesión ha establecido a favor de los usuarios los siguientes derechos:

"Derechos y Reclamos de los Usuarios

8.24. El CONCESIONARIO se obliga a preservar los siguientes derechos de los Usuarios:

- (i) A acceder al Servicio, de acuerdo a lo que establezcan las Leyes Aplicables;
- (ii) A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas y los alcances del Servicio que brinda el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato;
- (iii) A recibir el Servicio de acuerdo a los Niveles de Servicio y en los términos y condiciones establecidos en el Contrato; y
- (iv) A los demás que contemplan las Leyes y Disposiciones Aplicables y otros que pudieren establecerse en el Contrato."

[El subrayado en nuestro]

30. En el mismo sentido, el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), dispone lo siguiente:

"I. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.

- *Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.*

(...)"

[El subrayado en nuestro]

31. Por otro lado, el artículo 8 del Reglamento de Usuarios antes citado establece las obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, entre las cuales se encuentra la siguiente:

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b) Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

[El subrayado es nuestro]

32. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el Contrato de Concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura; precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
33. En ese sentido, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, también puede limitar o restringir el acceso de las personas ante la existencia de una causa justificada o cuando algún usuario coloque en peligro inminente a otros usuarios, sus propiedades o a la Infraestructura de Transporte de Uso Público.

34. Ahora bien, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, GYM ha expedido un folleto denominado "Guía de Pasajeros"¹⁰ para informar a los usuarios sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referido a la prohibición de ingresar al sistema de la Línea 1 bajo los efectos del alcohol, conforme se aprecia a continuación:



35. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que la limitación o restricción de acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima dispuesta por GYM, en aquellos casos en los que su personal identifique a algún usuario en estado de ebriedad o bajo los efectos del alcohol se encuentra justificada, en la medida que ponen en riesgo su propia seguridad y la de los demás usuarios.
36. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras"¹¹, elaborado por el personal de GYM, en el cual se consignó una descripción de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Atocongo, indicándose que se notaba a la señora DIANA VELÁSQUEZ desorientada al intentar ingresar a dicha estación.

¹⁰ Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica:
http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia_del_cliente_16-12-2014.pdf

¹¹ Ver fojas 6 del expediente.

37. Al respecto, cabe señalar que en el expediente obra un CD conteniendo imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Atocongo, en las cuales se aprecia que, al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, la señora DIANA VELÁSQUEZ se desplazaba con normalidad, sin evidenciar signos que pudieran sugerir que se encontraba bajo los efectos del alcohol.
38. Lo señalado se corrobora con el documento denominado "Informe de Personal" de fecha 28 de diciembre de 2020, suscrito por la señora Ruth Curi, trabajadora de GYM que se entrevistó con la señora DIANA VELÁSQUEZ luego de que se le restringiera el acceso a la estación, en el cual se consignó expresamente lo siguiente:

"Respecto al reclamo interpuesto por el CAT, visualizo a la señora que se encontraba sentada en una de las escaleras del hall de estación lado par. Me acerco y le consulto el motivo del porque estaba esperando tanto tiempo en la estación, manifestándome que mi compañero par time (NOLAZCO PACHAS VICTOR ROLANDO) no la dejó ingresar ya que el indicaba que estaba en estado etílico, durante la interacción con la pasajera se la visualizó estable y tranquila. Por tal motivo se le permitió usar el servicio.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

39. Conforme se puede apreciar, en el citado informe la trabajadora de GYM que tuvo contacto directo con la señora DIANA VELÁSQUEZ, luego de que se le impidiera ingresar a la estación Atocongo, manifestó que la usuaria se encontraba "estable y tranquila", motivo por el cual se permitió su ingreso a dicha estación.
40. Teniendo en cuenta lo expuesto, no se verifica que la usuaria se haya encontrado en estado de ebriedad, situación que ha sido reconocida por GYM en su escrito de absolución al recurso de apelación al señalar que finalmente se permitió su ingreso, conjuntamente con su hermano, al haberse realizado un nuevo examen de la situación.
41. Consecuentemente, no se ha acreditado que la señora DIANA VELÁSQUEZ se encontrara bajo los efectos del alcohol y que haya incumplido las condiciones de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima o una conducta debida, de acuerdo a las disposiciones del Reglamento de Usuarios del OSITRAN.
42. En ese sentido, al restringirse temporalmente su ingreso a la estación Atocongo alegando equivocadamente que se encontraba en estado de ebriedad, GYM no prestó un adecuado servicio, correspondiendo amparar el reclamo formulado.

43. Considerando lo antes señalado, corresponde **EXHORTAR** a GYM a que instruya a su personal a realizar un control más cuidadoso del ingreso de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, con el fin de evitar que se restrinja indebidamente e injustificadamente el acceso de los usuarios al servicio de transporte.
44. Consecuentemente, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-045960-2020-SAC y amparar el reclamo presentado por el señor ALEX VELÁSQUEZ.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-045960-2020-SAC expedida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor ALEX BRAYAN VELÁSQUEZ LINARES, al haberse verificado que, al restringirse temporalmente el ingreso de su hermana, la señora DIANA VELÁSQUEZ LINARES a la estación Atocongo, alegando equivocadamente que se encontraba en estado de ebriedad, la Entidad Prestadora no prestó un adecuado servicio.

SEGUNDO.- EXHORTAR a GYM FERROVIAS S.A. a que instruya a su personal a realizar un control más cuidadoso del ingreso de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, con el fin de evitar que se restrinja indebidamente e injustificadamente el acceso de los usuarios al servicio de transporte.

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

¹² **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".



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° 22-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

CUARTO.- NOTIFICAR al señor ALEX BRAYAN VELÁSQUEZ LINARES y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

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

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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

NT 2021084719

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