

EXPEDIENTE N° : 51-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : CARLOS ACERO SAYAN

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 20 de setiembre de 2021

SUMILLA: *En la medida que se ha verificado que el usuario pretendió realizar una conducta prohibida por las normas de uso establecidas por la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor CARLOS ACERO SAYAN (en adelante, el señor ACERO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

1. El 13 de febrero de 2021, el señor ACERO presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando que no se le permitió recibir un paquete en la estación Santa Rosa de la Línea 1, viéndose obligado a pasar por el torniquete y salir de la referida estación. Solicitó que no se restringieran dichas acciones como sucede en el metropolitano.
2. Mediante Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC, notificada el 15 de febrero de 2021, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor ACERO, declarándolo infundado, de acuerdo a los siguientes argumentos:
 - i. Como consecuencia de la emergencia sanitaria, los usuarios deben respetar el distanciamiento social en las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

- ii. El servicio que brinda GYM mediante la Línea 1 del Metro de Lima es el transporte de pasajeros, ocurriendo que el comercio ambulatorio se encuentra prohibido en todas sus modalidades, tanto dentro como fuera de las estaciones.
3. El 18 de febrero de 2021, el señor ACERO presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC, señalando lo siguiente:
 - i. En ningún momento pretendió realizar la actividad de comercio ambulatorio, habiendo recibido más bien un encargo, siendo que, por tal motivo, no necesitaba salir de la estación; sin embargo, se vio obligado a salir cruzando el torniquete, lo cual generó que, para volver a ingresar, tuviese que pagar nuevamente un pasaje.
 - ii. La intención de GYM es que pague un nuevo pasaje, no debiendo justificarse en la emergencia sanitaria, pues se viene realizando un contacto mínimo entre personas en supermercados, bancos y el transporte público. En ese sentido, solicita el cambio de los reglamentos internos de la Entidad Prestadora.
4. El 11 de marzo de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la en la Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC y añadiendo lo siguiente:
 - i. Existe una prohibición de realizar el intercambio de mercancías dentro de las Estaciones de la Línea 1. Para ello, todos los usuarios de la Línea 1 toman conocimiento de estas acciones sancionables a través de los letreros y los mensajes que se emiten en las Estaciones, así como la constante publicidad que se realiza en las redes sociales y en la página web institucional.
 - ii. Con independencia de la opinión que el usuario pueda tener respecto de las medidas que la Entidad Prestadora impone, estas deben ser respetadas y cumplidas, a efectos de salvaguardar los estándares mínimos de seguridad necesarios al usar los servicios de la Línea 1. En atención a ello, el agente de la estación se acercó al usuario y le informó que la acción que venía realizando no estaba permitida.
 - iii. Las disposiciones dictadas por la Entidad Prestadora buscan velar estrictamente por la seguridad de todos los usuarios que usan el Servicio de la Línea 1. Es así que, dentro de las estaciones, todo tipo de comercio ambulatorio en cualquiera de sus modalidades –lo que incluye el intercambio de mercadería o paquetes–, se encuentra prohibido.

- iv. La Gerencia de Supervisión y Fiscalización, Gerencia de Atención al Usuario y el Consorcio Supervisor Línea 1, vienen requiriendo a la Entidad Prestadora ejecutar todas las medidas pertinentes a fin de evitar todo tipo de comercio ambulatorio dentro de las estaciones de la Línea 1.
 - v. Adicionalmente, como consecuencia de la emergencia sanitaria, las medidas impuestas por el Gobierno buscan reducir todo tipo de contacto entre las personas; por lo que la restricción señalada va en esa misma línea.
5. El 31 de agosto de 2021, se llevó a cabo la audiencia de vista de la causa, a la cual no asistieron las partes, quedando la causa a voto.
 6. Mediante escrito de fecha 31 de agosto de 2021, GYM presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento.

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 LR-SRO-004-000095-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor ACERO.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. En el presente caso, la materia del procedimiento versa sobre el cuestionamiento del señor ACERO al personal de GYM debido a que le habrían impedido indebidamente recibir un paquete en la estación Santa Rosa de la Línea 1, viéndose obligado a salir previamente por el torniquete de la referida estación y pagar un nuevo pasaje para volver a ingresar; supuesto de reclamo por calidad en la prestación del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y

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

en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, 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 Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC fue notificada al señor ACERO el 15 de febrero de 2021.
 - ii. El plazo máximo que el señor ACERO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 8 de marzo de 2021.
 - iii. El señor ACERO apeló con fecha 18 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

² **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 (...)"

³ **Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN**

"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".

⁴ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

11. De otro lado, conforme se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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)⁵.
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. 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, 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

⁵ **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".

límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

14. Asimismo, 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 lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también 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]

15. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los derechos del Usuario.-

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

(...)

l) Al libre uso de la 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 sólo 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.

(...)

"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 o 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. (...)".

[El subrayado es nuestro]

16. Conforme se puede advertir, 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.
17. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, GYM tiene la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, limitando el libre uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.

III.2.3 Sobre el reclamo del usuario

18. En el presente caso, el señor ACERO cuestionó el hecho de que personal de GYM no le haya permitido recibir un paquete (encargo) en la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de

Lima sin salir por el torniquete de la referida estación, consecuencia de lo cual se vio obligado a pagar nuevamente un pasaje para volver a ingresar. Agregó que GYM no debía restringir dichas acciones, correspondiendo que modificara sus reglamentos internos.

19. La Entidad Prestadora alegó que se encontraba prohibido todo tipo de comercio ambulatorio en cualquiera de sus modalidades en las estaciones de la Línea 1 del metro de Lima, lo que incluía el intercambio de mercadería o paquetes.
20. Sobre el particular, cabe recordar que, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que GYM tiene la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, limitando el libre uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
21. En ese sentido, GYM ha señalado que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se encuentra prohibido realizar todo tipo de venta ambulatoria, lo que incluye el intercambio de mercancías en las estaciones de la Línea 1 del metro de Lima, conforme se aprecia a continuación:



TARIFARIO

Tarjetas
S/. 5.00

Adultos
S/. 1.50

Medio pasaje
S/. 0.75
No aplicable domingos ni feriados.
Escolares:
Lunes a viernes.
Estudiantes de universidades
e Institutos superiores:
Lunes a sábado.

Exonerados* (Sin costo)

- Miembros de la Policía Nacional
- Cuerpo General de Bomberos
- Niños menores de 6 años
- Personas con discapacidad severa inscritas en el CONADIS

* Inaplicable presentar carné vigente y DNI a solicitud del personal de Línea 1.

¡BIENVENIDOS!

Esperemos el tren detrás de la línea amarilla

Permitamos salir antes de ingresar a los trenes y ascensores

Respetemos la atención preferencial

Dejemos los ascensores para el uso exclusivo de nuestros clientes preferenciales

Cedamos el asiento en trenes y andenes

Mantengamos limpias las estaciones y trenes

Recarguemos el saldo que cubra nuestros viajes semanales*

* Asociando el DNI a la tarjeta podremos recuperar el saldo en caso de pérdida. Consultemos los requisitos llamando al 0-800-111-21.

ACCIONES SANCIONABLES

Ingresar o cruzar la vía férrea

Ingresar bajo efectos de alcohol o drogas

Trasladar objetos de riesgo o inflamables*

Ingresar con equipaje que supere las medidas permitidas**

Ingresar con mascotas fuera de cajas especialmente acondicionadas***

Ingresar o transitar en skate o patines

Realizar venta ambulatoria, guardar cola o revender pasajes

Atentar contra las buenas costumbres o faltar el respeto

Ingerir alimentos dentro de los trenes y estaciones ****

Escuchar música a alto volumen dentro de los trenes y estaciones

* Inflamables, explosivos, cortantes, vidrios, etc. Consultemos por las medidas permitidas.
** La caja de la mascota debe cumplir las medidas de los bultos. Se excluye de esta restricción a los perros guía.
*** A excepción de las estaciones Gamarra y La Cultura que cuentan con ambientes acondicionados.
**** El incumplimiento a estas normas estará sujeto a las siguientes sanciones:
• Retiro inmediato del sistema
• Bloqueo definitivo de su tarjeta

22. De acuerdo con lo señalado por GYM, estas indicaciones se encuentran consignadas en letreros colocados en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, lo que no ha sido negado ni cuestionado por el señor ACERO, habiendo solicitado más bien el cambio de dicha reglamentación de la Entidad Prestadora.
23. En ese sentido, se verifica que la Entidad Prestadora ha informado a los usuarios que no se encuentra permitida la venta ambulatoria, ni el intercambio de mercancías en las estaciones de la Línea 1 del metro de Lima.
24. Ahora bien, de la revisión del expediente se advierte que el señor ACERO ha manifestado que no se le permitió recibir un paquete en la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima de una persona que se encontraba del otro lado del torniquete de la estación, viéndose obligado a pasar por el torniquete y salir de la estación pagando nuevamente un pasaje.
25. En ese sentido, se constata que la acción que el usuario pretendía realizar encaja en una de las conductas prohibidas por GYM, esto es, en el intercambio de mercancías al interior de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

26. Al respecto, cabe recordar que de acuerdo con el establecido en el numeral 2.12 del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano⁶, la Entidad Prestadora en su calidad de empresa concesionaria para la explotación del Proyecto Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Calla, Línea 1, tiene como obligación principal la prestación del servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros.
27. En ese sentido, el servicio que brinda GYM en la Línea 1 del Metro de Lima, es el transporte de pasajeros, por lo que diariamente entran y salen de sus estaciones miles de usuarios, parte de los cuales son personas de la tercera edad, en situación de discapacidad o menores acompañados de sus padres.
28. Siendo ello así, se requiere que los ambientes de las estaciones, lo que incluye los accesos y torniquetes de entrada y salida, se dediquen exclusivamente al tránsito de los usuarios y no a la realización de otras actividades, como es el caso del intercambio de mercancías o comercio ambulatorio, de modo que se eviten aglomeraciones y la generación de desorden en perjuicio de los propios usuarios, brindando un servicio en condiciones de seguridad.
29. Consecuentemente, habiéndose evidenciado que el señor ACERO pretendió realizar una conducta prohibida por GYM, corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora mediante la Carta LR-SRO-004-000095-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁷;

⁶ **Contrato de Concesión**

2.12. El presente Contrato establece los Niveles de Servicio (Anexo 7) que el CONCESIONARIO estará obligado a cumplir durante la vigencia del mismo.

La obligación principal del CONCESIONARIO es la prestación del Servicio de transporte de manera segura, puntual y confiable a los pasajeros, Usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Público de Pasajeros de Lima y Callao.

⁷ **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Integrar la resolución apelada;

Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R LR-SRO-004-000095-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor CARLOS ACERO SAYAN, al haberse verificado que pretendió realizar una conducta prohibida por la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor CARLOS ACERO SAYAN y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- 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: 2021084714

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>