



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana María FIR
05/28/2020 10:26:19
Módulo: Firma 1.0
Fecha: 23/07/2020
10:26:19 -0500

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 1-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en las
Cartas LR-JAR-003-000436-2019-SAC y
LR-CUL-003000960-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 22 de julio de 2021

SUMILLA: No habiendo sido acreditado que el accidente sufrido por el usuario en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima se haya debido a deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, ni la negativa de su personal a brindarle atención médica luego del accidente, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que desestimó el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante) contra la decisión contenida en las Cartas LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC, emitidas por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 000436 de fecha 26 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM, manifestando que al intentar abordar el tren en la estación La Cultura, involuntariamente introdujo una pierna en el espacio existente entre el andén y los vagones del tren. Manifestó que, si bien logró retirar dicha extremidad y ponerse de pie antes de la partida del tren, solicitó que dicha abertura fuera llenada a fin de evitar futuros accidentes.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 600-8000
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

2. Posteriormente, mediante Hoja de Reclamación N° 000960 del 2 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] señaló que, habiendo acudido en la referida fecha a la estación La Cultura, a fin de solicitar atención médica para tratar la hinchazón que presentaba en la pierna como consecuencia del accidente sufrido al intentar abordar el tren, personal de GYM le negó dicha atención.
3. El 3 de diciembre de 2019, GYM emitió la Carta N° LR-JAR-003-000436-2019-SAC declarando infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] el 26 de noviembre de 2019, señalando que suscribió un Contrato de Concesión mediante el cual se encargaba de la administración y mantenimiento de los bienes del Estado por un periodo de 30 años, y que las 26 estaciones y bienes que componen la Línea 1 del Metro de Lima, incluyendo su diseño, son infraestructura cedida por el Estado.
4. El 9 de diciembre de 2019, GYM emitió la Carta N° LR-CUL-003-000960-2019-SAC, declarando infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] el 2 de diciembre de 2019, en el cual manifestó que aproximadamente a las 21:14 horas de dicho día, se apersonó a la estación La Cultura manifestando que el 26 de noviembre de 2019 había sufrido un accidente dentro del sistema de la Línea 1 y requería ser derivado a una clínica. GYM alegó que el agente de la estación La Cultura refirió al usuario que una enfermera podía brindarle atención en dicho momento en la misma estación; sin embargo, al no encontrarse de acuerdo con dicha respuesta, por cuanto quería ser trasladado a una clínica, el usuario solicitó el Libro de Reclamaciones.
5. El 11 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° LR-CUL-003-000960-2019-SAC, de fecha 9 de diciembre de 2019, señalando lo siguiente:
 - i.- No resultaba cierto que el 2 de diciembre de 2019, haya rechazado el ofrecimiento de ser atendido por una enfermera.
 - ii.- Al acudir a la estación La Cultura, a fin de solicitar atención médica debido a la hinchazón en la pierna como consecuencia del accidente, fue atendido por el agente de la estación, a quién le manifestó que, si bien el día del accidente había sido atendido por una enfermera de GYM, requería una nueva atención médica en tanto presentaba dolor e hinchazón en la extremidad afectada.
 - iii.- El agente de estación le indicó que GYM solo brindaba atenciones médicas a los usuarios accidentados dentro del sistema de la Línea 1 el mismo día del accidente y no después, ante lo cual solicitó el Libro de Reclamaciones.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

- iv.- En la Carta Nº LR-CUL-003-000960-2019-SAC, GYM no hizo referencia a los hechos indicados en la Hoja de Reclamación Nº 000436 del 26 de noviembre de 2019, referidos al accidente sufrido en la estación La Cultura.
- v.- Reiteró que el accidente se produjo debido al espacio existente entre el andén y los vagones del tren, solicitando que dicha abertura fuera llenada a fin de evitar futuros accidentes.
6. El 3 de enero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en las Cartas LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC, y agregando lo siguiente:
- i.- No se ha verificado la ocurrencia de algún accidente como el que el señor [REDACTED] detalló en sus dos (2) reclamos. El accidente narrado por el reclamante configura un incidente poco común que hubiera sido notado por los agentes de seguridad que monitorean los andenes de todas las estaciones de la Línea 1, no habiendo sido registrado ningún incidente similar.
- ii.- Si bien la seguridad de los usuarios dentro de las estaciones de la Línea 1 es responsabilidad de GYM, estos tienen la obligación de utilizar la infraestructura con la debida diligencia. En ese sentido, asumiendo que el incidente alegado por el usuario se hubiera producido, ello revela un despiste de su parte.
- iii.- GYM cumple con brindar información a los usuarios sobre el adecuado uso de la infraestructura y del servicio dentro de las estaciones, a través de alto parlantes y a través de su página web, solicitando que tengan la precaución necesaria al momento de abordar y salir de los trenes. Asimismo, en cada una de las puertas de los trenes se han colocado stickers que informan sobre el cuidado que deben tener los usuarios al salir de estos.
7. El 30 de septiembre de 2020, GYM presentó un escrito señalando lo siguiente:
- i.- En el supuesto negado de que el accidente del señor [REDACTED] hubiera ocurrido, se debe tener en cuenta la inobservancia del usuario de una conducta debida, en tanto su accionar no se condice con la conducta común de los miles de usuarios que todos los días usan el Servicio de la Línea 1 de manera diligente, siguiendo las correspondientes indicaciones y tomando precauciones mínimas.
- ii.- GYM ha cumplido con su deber de brindar toda la información necesaria para evitar este tipo de accidentes a través de la señalética en estaciones y trenes, su



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

Guía de Pasajeros y medios virtuales; desprendiéndose que el supuesto accidente habría ocurrido por una deficiencia en el cumplimiento de la conducta debida de parte del reclamante.

- iii.- El Tribunal debe considerar que la separación existente entre los andenes y los trenes, obedece a criterios técnicos aprobados por el Concedente (a través del Estudio Definitivo de Ingeniería), por lo que el reclamante no podría pretender que dichos espacios sean cerrados o modificados, toda vez que ello implicaría una modificación técnica que se encuentra fuera de las obligaciones del Concesionario, contenidas en el Contrato de Concesión.
8. El 17 de junio de 2021, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la participación del señor [REDACTED] quien informó oralmente los argumentos de su defensa, quedando la causa al voto.
9. El 22 de junio de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales señalando lo siguiente:
 - i.- No se ha verificado la ocurrencia de algún accidente como el que el señor [REDACTED] detalló en sus dos (2) reclamos. El accidente narrado por el reclamante configura un incidente poco común que hubiera sido notado por los agentes de seguridad que monitorean los andenes de todas las estaciones de la Línea 1, no habiendo sido registrado ningún incidente similar.
 - ii.- Si bien la seguridad de los usuarios dentro de las estaciones de la Línea 1 es responsabilidad de GYM, estos tienen la obligación de utilizar la infraestructura con la debida diligencia. En ese sentido, asumiendo que el incidente alegado por el usuario se hubiera producido, ello revela un despiste de su parte.
 - iii.- GYM cumple con brindar información a los usuarios sobre el adecuado uso de la infraestructura y del servicio dentro de las estaciones, a través de alto parlantes y a través de su página web, solicitando que tengan la precaución necesaria al momento de abordar y salir de los trenes. Asimismo, en cada una de las puertas de los trenes se han colocado stickers que informan sobre el cuidado que deben tener los usuarios al salir de estos.
10. Mediante Memorando Nº 071-2021-STO-OSITRAN, de fecha 1 de julio de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo del Tribunal, requirió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, información sobre la distancia existente entre el andén de la



Calle Los Negocios 102, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

estación La Cultura y los vagones del tren, su necesidad y/o utilidad, así como precisar si dicha distancia se encontraba dentro de los rangos establecidos en el respectivo Contrato de Concesión, Estudio Definitivo de Ingeniería u otro documento técnico o normativo expedido por el Concedente o el ente regulador.

11. Mediante Memorando Nº 1902-2021-GSF-OSITRAN, de fecha 15 de julio de 2021, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN respondió la consulta formulada por la Secretaría Técnica.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

12. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en las Cartas Nº LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC emitidas por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

13. La materia del presente procedimiento está referida al accidente sufrido por el usuario en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima por presunta responsabilidad de la Entidad Prestadora y a la supuesta negativa de personal de GYM de brindarle atención médica después del accidente; supuestos de reclamo vinculados a la calidad del servicio brindado, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios 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 del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de

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:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0030
www.ositrans.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Reclamos del 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.

14. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, 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.
15. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- Las Cartas N° LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC, fueron notificadas al señor [REDACTED] el 5 y 9 de diciembre de 2019, respectivamente.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 y 31 de diciembre de 2019, respectivamente.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló ambas cartas con fecha 11 de diciembre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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 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 Reclamos del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

16. 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 General⁶, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).
17. 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 Cuestiones previas:

Sobre la Hoja de Reclamación N° 000960 presentada por el señor ROSADO

18. Conforme se ha indicado precedentemente, mediante Hoja de Reclamación N° 000436 de fecha 26 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un reclamo contra GYM manifestando que, al intentar abordar el tren en la estación La Cultura, involuntariamente introdujo una pierna en el espacio existente entre el andén y los vagones del tren. Manifestó que, si bien logró retirar dicha extremidad y ponerse de pie antes de la partida del tren, solicitó que dicha abertura fuera llenada a fin de evitar futuros accidentes.
19. Posteriormente, mediante Hoja de Reclamación N° 000960, de fecha 2 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] señaló que, habiendo acudido en dicha fecha a la estación La Cultura a fin de solicitar atención médica para tratar la hinchazón que presentaba en la pierna como consecuencia del accidente sufrido al intentar abordar el tren, personal de GYM le negó dicha atención.
20. Sobre el particular, cabe señalar que el reclamo formulado por el señor [REDACTED] en la Hoja de Reclamación N° 000960, del 2 de diciembre de 2019, se refiere a hechos

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMUNICADO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

relacionados con el reclamo formulado en la Hoja de Reclamación N° 000436 del 26 de noviembre de 2019 en la Estación La Cultura.

21. En efecto, de lo consignado en la Hoja de Reclamación N° 000960, del 2 de diciembre de 2019, se aprecia que el señor [REDACTED] cuestionó la supuesta negativa del personal de GYM de brindarle atención médica para tratar la hinchazón sufrida en la pierna a causa del accidente ocurrido en la estación La Cultura días antes, hecho que dio lugar a que el 26 de noviembre de 2019, presentara la Hoja de Reclamación N° 000436 y solicitara que se rellenara el espacio existente entre el andén y los vagones del tren.
22. En ese sentido, se verifica que, en el presente caso, el señor [REDACTED] formuló un reclamo a través de la Hoja de Reclamación N° 000436 del 26 de noviembre de 2019 complementado a través de la Hoja de Reclamación N° 000960 del 2 de diciembre de 2019.
23. Cabe precisar que, si bien GYM emitió las Cartas N° LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC declarando infundados los reclamos formulados en las Hojas de Reclamación N° 000436 y 000960 respectivamente; en la medida que los hechos materia de cuestionamiento por el señor [REDACTED] se encuentran relacionados; corresponde a este Tribunal emitir un único pronunciamiento.

Sobre el recurso de apelación presentado por el señor ROSADO

24. Conforme se ha indicado precedentemente, con fecha 11 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación, haciendo referencia en el respectivo formato de apelación, únicamente a la Carta N° LR-CUL-003-000960-2019-SAC expedida por GYM a través de la cual atendió el cuestionamiento del usuario referido a la negativa de su personal de brindarle atención médica después del accidente.
25. No obstante, de la revisión del contenido del referido recurso de apelación, se aprecia que el señor [REDACTED] reiteró que el accidente sufrido en la estación La Cultura se produjo como consecuencia del espacio existente entre el andén y los vagones del tren.
26. En ese sentido, cabe señalar que, si bien en el formato de apelación utilizado por el señor [REDACTED] consignó como acto apelado únicamente la Carta N° LR-CUL-003-000960-2019-SAC, de la revisión del contenido de dicho recurso se aprecia que reiteró su cuestionamiento a la existencia del espacio entre el andén y los vagones del tren, consecuencia del cual sufrió el accidente materia de reclamo a través de la Carta N° LR-JAR-003-000436-2019-SAC.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

27. Teniendo en cuenta lo expuesto, se verifica que el recurso de apelación presentado por el usuario tuvo por objeto cuestionar tanto la presunta negativa de personal de GYM de brindarle atención médica después del accidente, como también la existencia del espacio ubicado entre el andén de la estación y los vagones del tren que habrían provocado su accidente; correspondiendo al Tribunal pronunciarse respecto a ambos extremos cuestionados por el usuario.

III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

28. Al respecto, cabe señalar que 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, 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.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

29. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN".

(...)

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



Calle Los Negros 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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 portuario, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.
(...)”.

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes: (...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable.

[El subrayado es nuestro]

30. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras –en el presente caso GYM– tienen el deber de brindar un servicio idóneo y de calidad a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos usarlos y desplazarse por ellos sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.

III.2.3 Sobre el reclamo presentado por el señor ROSADO

31. Mediante Hoja de Reclamación N° 000436 de fecha 26 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un reclamo contra GYM, manifestando que al intentar abordar el tren en la estación La Cultura, involuntariamente introdujo una pierna en el espacio existente entre el andén y los vagones del tren. Añadió que, si bien logró retirar dicha extremidad y ponerse de pie antes de la partida del tren, correspondía que dicha abertura fuera cerrada a fin de evitar futuros accidentes.
32. Posteriormente, mediante Hoja de Reclamación N° 000960 de fecha 2 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] señaló que habiendo acudido en dicha fecha a la estación La Cultura a fin de solicitar atención médica para tratar la hinchazón que presentaba en la



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

pierna como consecuencia del accidente sufrido al intentar abordar el tren, el personal de GYM le negó dicha atención.

33. En cuanto al extremo del reclamo relacionado con la caída del usuario en la estación La Cultura y su pedido de que se corrigiera la abertura existente entre el andén y los vagones del tren, GYM señaló que suscribió un Contrato de Concesión mediante el cual se le encargó la administración y mantenimiento de los bienes del Estado por un periodo de 30 años, precisando que las 26 estaciones y bienes que componen la Línea 1 del Metro de Lima, incluyendo su diseño, son infraestructura cedida por el Estado.
34. GYM añadió que aproximadamente a las 21:14 horas del 2 de diciembre de 2019, el usuario se apersonó a la estación La Cultura, manifestando que el 26 de noviembre de 2019 había sufrido un accidente dentro del sistema y que requería ser derivado a una clínica, ante lo cual el Agente de Estación le refirió que podía brindársele atención en la estación por una enfermera en ese momento; sin embargo, al no encontrarse de acuerdo con dicha respuesta, insistiendo en ser trasladado a una clínica, solicitó el Libro de Reclamaciones.
35. Ahora bien, de acuerdo a lo indicado en el Contrato de Concesión, el Estudio Definitivo de Ingeniería, es la ingeniería de detalle que desarrollará el Concesionario, el cual deberá incluir los estudios (entre ellos, estudios socio ambientales), la memoria descriptiva, el diseño, las especificaciones técnicas, la planilla de metrados, el cronograma detallado, los planos del proyecto y los planos de replanteo, entre otros aspectos técnicos.
36. Conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, mediante Memorando Nº 071-2021-STO-OSITRAN de fecha 1 de julio de 2021, la Secretaría Técnica, por encargo del Tribunal, requirió a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN (en adelante, GSF), información sobre la distancia existente entre el andén de la estación La Cultura y los vagones del tren, su necesidad y/o utilidad, así como precisar si dicha distancia se encontraba dentro de los rangos establecidos en el respectivo Contrato de Concesión, Estudio Definitivo de Ingeniería u otro documento técnico o normativo expedido por el Concedente o el ente regulador. En ese sentido, las consultas fueron formuladas en los siguientes términos:

"(...)

En ese sentido, a efectos de contar con elementos de juicio que permitan resolver el reclamo presentado; les consultamos por encargo del Tribunal lo siguiente:

- (i) *Indicar la distancia de espacio existente entre el andén de la estación La Cultura y los vagones del tren Ansaldo detenido (tren rojo), precisando si dicha distancia se encuentra dentro de los rangos establecidos en el respectivo Contrato de Concesión,*



Calle Los Negocios 192, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Estudio Definitivo de Ingeniería u otro documento técnico o normativo expedido por el Concedente o el ente regulador; y,

(ii) *Señalar la necesidad y/o utilidad de la existencia de la distancia establecida entre el andén y el vagón de la referida estación de acuerdo a los rangos fijados en los documentos antes indicados".*

37. Mediante Memorando N° 1902-2021-GSF-OSITRAN, de fecha 15 de julio de 2021, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN respondió la consulta formulada, indicando lo siguiente:

"(...)

Al respecto, se detalla a continuación lo requerido:

(...)

GÁLIBO: *Especifica las dimensiones máximas del material rodante (sección transversal a la vía) para garantizar que los trenes puedan circular (pasar) de manera segura a través de la infraestructura (andenes, puentes, túneles, etc.).*

(...)

DEL ESTUDIO DEFINITIVO DE INGENIERÍA:

El Estudio Definitivo de Ingeniería (EDI) para el Material Rodante de la Línea 1 del Metro de Lima y Callao, en la Sección B, Capítulo 1 – Condiciones Generales, en el apartado 1.2. Características de la Línea, subpunto 1.2.1. Galibo, se indica que la diferencia entre el andén de estación a la altura de la pisadera del coche será compensada con un elemento fusible de un perfil de aluminio extruido adherido a la pisadera del coche, tal como se muestra en las siguientes imágenes referenciales.

(...)

De igual forma, se señala que las distancias en los accesos del tren (lagunas horizontal y vertical) entre el Material Rodante y el andén, para los casos definidos por el cliente, son:

- a. *Vehículo parado en estación sin aire en la suspensión secundaria con desnivel máximo de vía de 5mm.*
 - *h = Altura entre andén y el piso del tren. Comprendida entre -10.05 y 18.59 mm. (tomando como referencia la parte fija de la pisadera de puertas).*
 - *s = Distancia horizontal entre borde del andén y borde del tren. Comprendida entre 10.53 y 159.65mm.*
- b. *Vehículo parado en estación sin aire en la suspensión secundaria y con desplazamiento transversal máximo de la vía de 10mm.*



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- h = Altura entre andén y el piso del tren. Comprendida entre -10.05 y 18.59 mm. (tomando como referencia la parte fija de la pisadera de puertas).
- s = Distancia horizontal entre borde del andén y borde del tren. Comprendida entre 0.53 y 159.65mm.

De igual manera se señala, que las distancias en los accesos del tren (lagunas horizontal y vertical) entre el Material Rodante y el andén, para los casos definidos por el cliente, son:

- h = Altura entre andén y el piso del tren. Comprendida entre -10.05 y 18.59 mm. (tomando como referencia la parte fija de la pisadera de puertas).
- s = Distancia horizontal entre borde del andén y borde del tren. Comprendida entre 0.53 y 159.65mm.

DE LAS MEDIDAS TOMADAS EN EL ANDÉN PAR DE LA ESTACIÓN LA CULTURA:

El día 2 de julio de 2021, se realizó comprobación de los gálibos existentes en la estación Cultura, obteniendo unas distancias horizontales entre el borde del andén y el borde de los trenes como se muestra a continuación:

a. Andén Par:

- Tren Ansaldo N° 04: 126mm.
- Tren Alstom N° 38: 51mm.



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

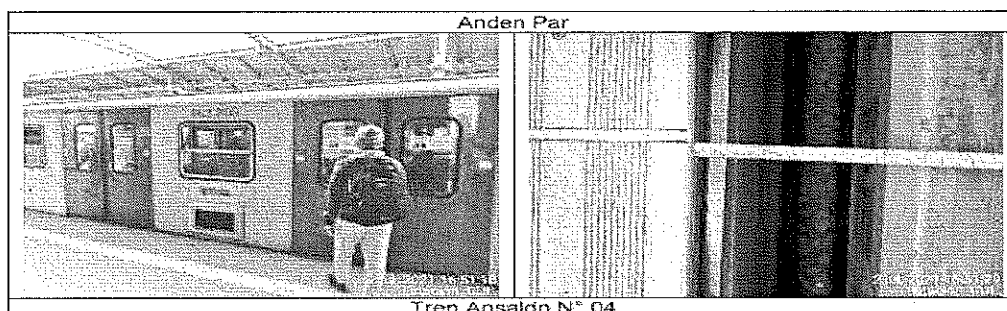


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

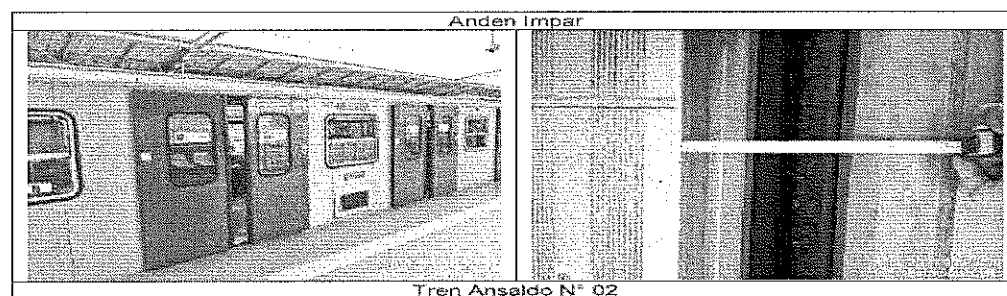
OSITRAN

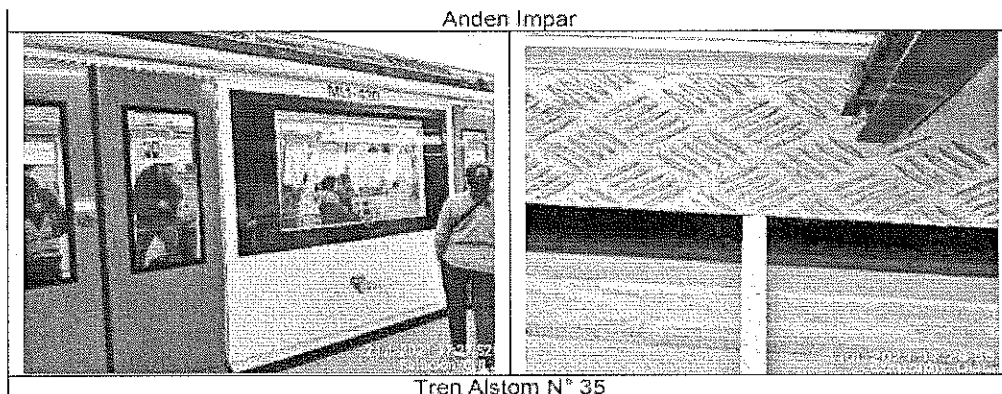
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1



b. Andén Impar:

- Tren Ansaldo N° 02: 133 mm
- Tren Alstom N° 35: 70 mm





Por tanto, la distancia entre el andén y tren se encuentra dentro de las medidas establecidas”.

38. Conforme se puede apreciar, la GSF señaló que las dimensiones máximas del material rodante (trenes) en una sección transversal a la vía, garantiza que los trenes puedan circular (pasar) de manera segura a través de la infraestructura (andenes, puentes, túneles, etc.); de lo que se desprende que la necesidad y/o utilidad de la existencia de la distancia establecida entre el andén y el vagón sería precisamente, la de permitir que los trenes puedan desplazarse de manera segura por la infraestructura de la Línea 1 del Metro de Lima.
39. Asimismo, se aprecia que la GSF hizo referencia al Estudio Definitivo de Ingeniería de GYM, documento en el cual se establecen las distancias que deben existir entre el tren (material rodante) y el andén de las estaciones, consignándolas expresamente en su Memorando de respuesta.
40. Adicionalmente, se aprecia que la GSF indicó que realizó la medición de la distancia existente entre el borde del andén de la estación Cultura y el borde de los trenes el 2 de julio del presente año, consignando las medidas obtenidas y las fotografías del momento en el cual se realizó la referida medición.
41. Finalmente, se observa que, considerando lo establecido en el Estudio Definitivo de Ingeniería (EDI) de GYM y las medidas de la distancia existente entre el borde del andén de la estación Cultura y el borde de los trenes, obtenidas el 2 de julio del presente año, la GSF concluyó que la distancia entre el andén de la estación La Cultura y los trenes se encuentra dentro de las medidas establecidas en dicho documento.

42. Atendiendo a las consideraciones expuestas y a lo indicado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a través del Memorando N° 1902-2021-GSF-OSITRAN, se constata que la distancia existente entre el andén de la estación La Cultura y el vagón Ansaldo (rojo) detenido, se encuentra dentro del rango establecido en el Estudio Definitivo de Ingeniería (EDI) de GYM, documento que contiene las especificaciones técnicas requeridas para el funcionamiento de la Línea 1 del Metro de Lima.
43. En cuanto al uso de la infraestructura de transporte de la Línea 1 del Metro de Lima, se verifica que GYM informa a los usuarios a través de su página *web* sobre las siguientes medidas de seguridad al momento de abordar el tren⁷, conforme se aprecia a continuación:



⁷ Información disponible en la siguiente dirección electrónica: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2020/06/Gu%C3%ADa-del-pasajero-V8-17-06-20_compressed.pdf

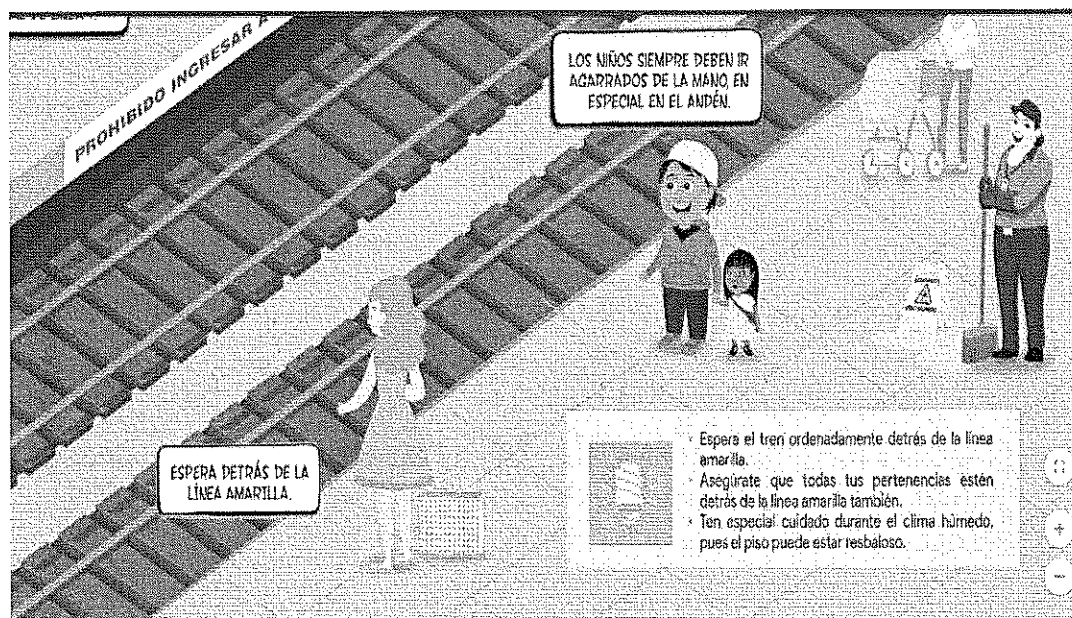


PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1



¿Cuáles son las recomendaciones para viajar en los trenes?



Recordemos que nuestros trenes son un espacio de educación ciudadana y nuestra conducta nos ayuda a convivir mejor.

Sigamos las siguientes recomendaciones para una mejor experiencia de viaje:

- Mantengámonos siempre detrás de la línea amarilla hasta que el tren llegue y se detenga, distribuyéndonos a lo largo del andén. Recordemos que el tren cuenta con 20 puertas de ingreso.
- Una vez que el tren se haya detenido, esperemos que se encienda la luz verde del botón de la puerta por la que vamos a ingresar y permitamos la salida de las personas que descienden antes de ingresar.
- Estemos atentos a la alerta de puertas, mientras salgamos o ingresemos a los trenes. Evitemos intentar salir o ingresar al tren cuando la alerta se haya activado pues podríamos lastimarnos.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

44. Conforme se puede apreciar, GYM recomienda a los usuarios tener cuidado con el espacio existente entre la plataforma del andén y el tren; y esperar el tren ordenadamente detrás de la línea amarilla trazada en el andén hasta que este llegue y se detenga, entre otras recomendaciones para poder abordar el tren sin contratiempos.
45. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe resaltar que en el presente caso el señor [REDACTED] no ha alegado que el accidente ocurrió debido a hechos como la falta de señalización o iluminación en el andén, la existencia de piso resbaladizo o la presencia de algún obstáculo en el andén o en la puerta del tren.
46. En atención a lo expuesto, cabe señalar que en el presente caso no se verifica la prestación de un servicio deficiente por parte de GYM, apreciándose que el espacio existente entre el andén y los vagones del tren se encuentran dentro de los rangos establecidos en el Estudio Definitivo de Ingeniería (EDI) de GYM, así como también que dicha Entidad Prestadora brinda a los usuarios información referida al uso de la infraestructura de transporte y sobre las medidas de seguridad al momento de abordar el tren.
47. Por otro lado, el señor [REDACTED] indicó también que con fecha 2 de diciembre de 2019, esto es, seis (6) días después del accidente, acudió a la estación La Cultura a fin de solicitar atención médica para tratar la hinchazón que presentaba en la pierna, manifestando que el personal de GYM le negó dicha atención.
48. Conforme se ha indicado precedentemente, el accidente sufrido por el señor [REDACTED] se produjo el 26 de noviembre de 2019, verificándose que dicho usuario reconoció en su recurso de apelación haber recibido atención médica en dicha fecha de parte de una enfermera de GYM, inmediatamente después de haber sufrido el accidente en la estación La Cultura⁸.
49. Cabe señalar que la atención de primeros auxilios consiste en aquella primera atención de salud que se brinda a una persona luego de haber sufrido un accidente.
50. En ese sentido, el literal g) del numeral 32.7 del artículo 32 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que forman parte del Sistema Ferroviario Nacional (en lo sucesivo, Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional), aprobado por Decreto Supremo 039-2010-MTC, establece que el concesionario debe contar con un servicio de seguridad y vigilancia permanente en las

⁸ Ver fojas 17 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

estaciones e intervenir en la prestación de primeros auxilios a los heridos, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 32.- De la seguridad

(...)

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

(...)

g) Prestación de los primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital y cuidando sus pertenencias".

[El subrayado es nuestro]

51. Atendiendo al reconocimiento del señor ██████████, se constata que GYM le brindó la correspondiente atención de primeros auxilios al momento de sufrir el accidente materia de reclamo, cumpliendo así con la obligación establecida en el artículo 32 del Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional.
52. Ahora bien, de la revisión del recurso de apelación, se aprecia que el señor ██████████ manifestó que, con fecha 2 de diciembre de 2019, esto es, seis (6) días después del accidente, regresó a la estación La Cultura a fin de solicitar atención médica para tratar la hinchazón que presentaba en la pierna, señalando que el personal de GYM le negó dicha atención.
53. Al respecto, cabe señalar que de la revisión del expediente se aprecia el documento denominado "Informe de Personal" de fecha 2 de diciembre de 2019, elaborado por el Agente de la estación La Cultura, consignando lo siguiente:

"Pasajero se acerca a la oficina de la estación y manifiesta que quiere que lo deriven a una clínica por golpe que tuvo al momento de bajar del tren en la fecha 26/11/2019, y le indicamos que seguimos un procedimiento, y consultamos si quería ser revisado por una paramédica y nos dijo que no, que quería el libro de reclamaciones, y en ningún momento nos manifestó que quería atención, solo que ya no quería y que solo llenaría el reclamo N° 000960".

[El subrayado es nuestro]



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

54. Conforme se puede apreciar del citado Informe, el Agente de la estación La Cultura dejó constancia de que el 2 de diciembre de 2019, recibió al señor [REDACTED] en dicha estación ofreciéndole la posibilidad de ser atendido por un paramédico, rechazando el usuario dicho ofrecimiento.
55. Al respecto, cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha desvirtuado lo indicado por el Agente de la estación La Cultura en el informe citado, no correspondiendo amparar el extremo de su reclamo referido a que se le negó atención médica por parte del personal de la Entidad Prestadora.
56. En consecuencia, no habiendo quedado acreditado que el accidente sufrido por el señor [REDACTED] se haya debido a deficiencias en la prestación del servicio por parte de GYM, ni la negativa de su personal a brindarle atención médica luego del accidente; corresponde confirmar la decisión contenida en las Cartas N° LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC, mediante las cuales se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en las Cartas LR-JAR-003-000436-2019-SAC y LR-CUL-003-000960-2019-SAC emitidas por GYM FERROVÍAS S.A. que declararon **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que no ha quedado acreditado que el accidente sufrido por el usuario en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima se haya debido a deficiencias en el servicio

⁹ **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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 1-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

brindado por la Entidad Prestadora, ni la negativa de su personal a brindarle atención médica luego del accidente.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] 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).

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 2021065825

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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
Suroccidente - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe