



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

2. Mediante carta LR-ATO-003-000362-2019-SAC, GYM declaró fundado en parte el reclamo presentado por el señor ██████ señalando lo siguiente:
 - i.- Expresa sus sinceras disculpas al señor ██████ por las molestias causadas al encontrarse el ascensor de la estación Atocongo inoperativo; no obstante lo cual señala que el inconveniente generado por una falla técnica ya se encontraría solucionado. Agregó que al tomar conocimiento de la inoperatividad de algún equipo, los Agentes de Estación lo informaban inmediatamente al área correspondiente para su intervención de manera oportuna a fin de no perjudicar a los pasajeros. En atención a lo señalado, manifestaron que correspondía declarar este extremo del reclamo fundado.
 - ii.- En cuanto al uso de la salva escaleras, al no permitir al usuario el uso de la misma su personal actuó de acuerdo a los procedimientos internos establecidos en su condición de Entidad Prestadora, correspondiendo declarar infundado dicho extremo del reclamo.
3. Con fecha 17 de enero de 2020, el señor ██████ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-ATO-003-000362-2019-SAC señalando lo siguiente:
 - i.- La estación Atocongo no cuenta con ascensores para permitir el desplazamiento de los usuarios entre el andén y la zona de torniquetes, contando únicamente con una salva escaleras, dispositivo de espacio reducido que permite transportar a una sola persona.
 - ii.- Al permitirse el uso de la salva escaleras únicamente a personas con discapacidad, se excluye a otros usuarios con atención preferente; como ocurre con el caso de los adultos mayores, niños, personas con enfermedades ocultas, mujeres embarazadas, bebés en coches, entre otros supuestos.
4. El 7 de febrero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, indicando lo siguiente:
 - i.- El usuario señala que la Estación Atocongo no cuenta con ascensores, lo que perjudicaría a las personas con beneficio de atención preferencial que quieran hacer uso del servicio brindado por la Línea 1 del Metro de Lima. Al respecto, es importante precisar que la Estación Atocongo cuenta con un ascensor externo, mas no con ascensores internos (que lleguen hasta los andenes); sin embargo, ello responde al diseño de la infraestructura entregada por el Estado.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- En efecto, la Estación Atocongo constituye un Bien entregado por el Concedente al Concesionario para la ejecución del Contrato de Concesión, por lo que su diseño y construcción corresponden exclusivamente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Consecuentemente, la implementación de trabajos y/o medidas destinadas a corregir deficiencias (como por ejemplo la implementación de ascensores internos) excede el alcance de las obligaciones contractuales a cargo de GYM.
 - iii.- Respecto al cuestionamiento del reclamante referido a que personal de GYM le impidió utilizar la salva escaleras, por lo que debió descender por las escaleras con su menor hijo en brazos; es importante precisar que al igual que la Estación, la salva escaleras constituye un bien entregado al Concesionario para la ejecución del Contrato de Concesión, por lo que el alcance de su funcionalidad, diseño y características son de exclusiva responsabilidad del Concedente.
 - iv.- En cumplimiento de los protocolos de atención y seguridad de GYM, su personal informó al usuario que la salva escaleras está diseñada principalmente para colocar sillas de ruedas y para el uso de una sola persona. De ahí la imposibilidad (y lo inseguro) de que el menor hijo del señor [REDACTED] pudiera hacer uso de la salva escaleras acompañado de alguno de sus padres.
5. El 25 de septiembre de 2020 se llevó a cabo la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la participación del señor [REDACTED] y su abogado, quienes informaron oralmente los argumentos de su defensa, quedando la causa al voto.
 6. El 28 de septiembre de 2020, GYM presentó un escrito de alegatos reiterando los argumentos expuestos en párrafos anteriores.

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-ATO-003-000362-2019-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED].



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

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 del señor [REDACTED] según el cual encontrándose en la estación Atocongo junto a su menor hijo, a quien llevaba en un coche de bebé, y no contándose con ascensor para desplazarse a la planta inferior; solicitó el uso de la salva escaleras. De acuerdo con lo alegado por el señor [REDACTED], personal de la Entidad Prestadora le habría negado injustificadamente el uso de dicho medio, señalando que únicamente podía ser utilizada por personas con discapacidad. De esta manera, el señor [REDACTED] se habría visto obligado a descender las escaleras con su hijo en brazos exponiéndolo al riesgo de una caída; supuesto de reclamo vinculado 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 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 Reclamos del OSITRAN). Por ello, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

9. 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-ATO-003-000362-2019-SAC fue notificada al señor ██████████ el 30 de diciembre de 2019.
 - ii.- El plazo máximo que el señor ██████████ tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 21 de enero de 2020.
 - iii.- El señor ██████████ apeló con fecha 17 de enero de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste 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 (en adelante, TUO de la LPAG).

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".

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".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo 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. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹. En función a esa definición, se concluye que en el presente caso el señor VALDÉZ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63°.- 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".

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

16. 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 los hechos objeto del presente recurso de apelación

17. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que encontrándose en la estación Atocongo con su menor hijo, a quien llevaba en un coche de bebé y no contándose con ascensor para desplazarse a la planta inferior; personal de la Entidad Prestadora le negó el uso de la salva escaleras solicitada alegando que únicamente podía ser utilizada por personas con discapacidad, viéndose obligado a descender las escaleras con su hijo en brazos exponiéndolo al riesgo de una caída.
18. Por su parte, GYM señaló que la estación Atocongo cuenta con un ascensor externo, mas no con ascensores internos que lleguen hasta los andenes, siendo este el diseño de la infraestructura entregada por el Estado. Asimismo, indicó que su personal actuó bajo los procedimientos internos establecidos en su condición de Entidad Prestadora al no permitir al usuario el uso de la salva escaleras, correspondiendo declarar infundado este extremo del reclamo.
19. En primer lugar cabe resaltar que GYM ha reconocido que si bien la estación Atocongo cuenta con un ascensor externo, no cuenta con ascensores internos para el desplazamiento de los usuarios desde o hacia los andenes de dicha estación. Precisamente el señor [REDACTED] se encontraba en el andén el día de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, y requería desplazarse desde ese punto hacia la planta inferior de la estación.
20. De lo anterior se puede concluir de manera clara que el ascensor externo existente en la referida estación, no permitía al usuario realizar el desplazamiento que requería, motivo por el cual solicitó el uso de la salva escaleras.
21. Respecto de la situación descrita, cabe recordar que el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

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



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

por la Resolución de Consejo Directivo Nº 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que 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 legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN, conforme 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:

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 legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

22. Asimismo, el literal k) del artículo 7 de dicho Reglamento de Usuarios, establece que los servicios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios, conforme 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:

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 en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

23. Adicionalmente, el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

1.1.1 *La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.*

1.1.2 *La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.*

(...)."

[El subrayado es nuestro]

24. 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, tiene el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público. Para ello GYM está en la obligación de ofrecer a los usuarios ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.
25. Ahora bien, de la revisión del documento denominado "Instructivo de Atención a Ocurrencias y Eventualidades en las Estaciones" elaborado por GYM, el cual tiene por objeto definir la forma en la que sus colaboradores deben actuar frente a alguna ocurrencia y/o eventualidad dentro de las estaciones de la Línea 1, se aprecia lo siguiente:

7.10. Movilización de Usuarios PMR o CONADIS (discapacidad severa) cuando fallan el ascensor o salva escaleras

Cuando los equipos de movilización de pasajeros se encuentren inoperativos o no presenten la seguridad para movilizar a un Usuario y la estación no cuente con equipo de movilidad portátil "ROTOMOVIL", el Agente de Estación (AE) le dará a conocer las alternativas que existen para subir o bajar según lo requiera el Usuario:

(...)."

26. Conforme se puede apreciar, en el "Instructivo de Atención a Ocurrencias y Eventualidades en las Estaciones", GYM ha previsto el uso de la salva escaleras disponibles en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima para las personas con movilidad reducida en general.
27. En ese sentido, en dicho documento GYM ha calificado como personas con movilidad reducida (PMR) a los siguientes usuarios:



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

"3. DEFINICIONES

(...)

PMR

Persona con Movilidad Reducida. Son todos aquellos clientes que se encuentren bajo la aplicación de la Ley N° 28683 - Ley de Atención Preferencial, Ley N° 29973 - Ley General de la movilidad de Persona con Discapacidad y todos aquellos clientes con dificultad de visión o ciegos, con perro o sin perro guía, con dificultad auditiva, sordos o sordomudos, con algún tipo de discapacidad intelectual o de desarrollo, con dificultad en el desplazamiento o inmóviles que necesiten de apoyo y/o asistencia en su desplazamiento o valerse por sí mismo; personas con habilidades especiales, con enfermedades no evidentes (cardíacos, cáncer, diabéticos, con tratamiento médico) solo si el Cliente lo manifieste; y de cualquier otro no señalado, pero con aparente limitación en su movilidad o enfermedad de otra naturaleza que se constituya en la presente descripción.

[El subrayado es nuestro]

28. Conforme se puede apreciar, en el documento citado GYM ha incluido dentro del grupo de personas con movilidad reducida (PMR) a todas aquellas personas contempladas en la Ley N° 28683, Ley de Atención Preferencial, esto es, mujeres embarazadas, niños, personas adultas mayores y con discapacidad; entre otras. En tal sentido, no se verifica que el uso de la referida salva escaleras se haya restringido estrictamente a las personas con discapacidad, siendo posible que de ser requerido, puedan utilizarlo personas que requieran de atención preferencial.
29. Ahora bien; independientemente del "Instructivo de Atención a Ocurrencias y Eventualidades en las Estaciones", la Ley N° 28683, Ley de Atención Preferente que modifica la Ley N° 27408, establece expresamente lo siguiente:

"Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

[El subrayado es nuestro]

30. En el mismo sentido, el artículo 41 del Código del Consumidor, de aplicación supletoria al presente procedimiento administrativo, dispone lo siguiente:



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Órgano supervisor de la
inversión en infraestructura de
transporte de Udo Eudoro

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

"Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1. El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

31. Cabe resaltar que el numeral 4 del artículo VI del Código del Consumidor señala que el Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad; lo que no implica que no existan otros supuestos de consumidores o usuarios en situación de vulnerabilidad. El artículo en cuestión señala lo siguiente:

"Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

32. Conforme se puede apreciar, tanto la Ley N° 28683, que regula los supuestos de atención preferente, así como el Código del Consumidor establecen que, entre otras personas, las niñas y niños gozan del beneficio de atención preferente, encontrándose por tanto los establecimientos de uso público de carácter estatal o privado obligados a implementar medidas para facilitar y garantizar dicho trato preferencial.
33. Por otro lado, de la revisión de la propia página web de GYM, se comprueba que la Entidad Prestadora informa a los usuarios del derecho a la atención preferencial en las estaciones de la Línea 1, que entre otros beneficiarios, tiene a niñas y niños, y especialmente a las personas con bebés en brazos (niños de hasta 5 años), conforme se aprecia a continuación:



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1



Servicio con normalidad 12:35:20

- Inicio
- Estaciones
- Horarios
- Tarifas
- Atención al Pasajero
- Eventos
- LÍNEA 1 Noticias

Ley N° 28015 - Ley de las Personas Adultas Mayores

¿Qué es el Derecho a la Atención Preferencial?

Es el derecho, establecido en las leyes del Perú, que beneficia a un grupo claramente definido de personas para ser atendidos con prioridad dentro de cualquier establecimiento que preste servicios dentro del territorio nacional.

¿Quiénes acceden al Derecho a la Atención Preferencial? Según el marco normativo nacional mencionado, acceden al Derecho a la Atención Preferencial:

Las personas con discapacidad (1)

- Personas que, de manera permanente, tienen problemas al caminar (cojera)
- Personas que, de manera permanente, usan silla de ruedas
- Personas que, de manera permanente, usan bastón o muleta(s)
- Personas con yeso en miembro inferior, que dificulte su movilidad
- Personas con amputación en cualquier parte del cuerpo
- Personas que, de manera permanente, son invidentes (parcial o totalmente)
- Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudas)

Personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, enfermedades cancerígenas, enfermedades diabéticas, o personas con tratamiento médico), solo si el cliente lo manifiesta y presenta los certificados vigentes que sustenten su condición.

Atención Preferente

- Adultos mayores (a partir de 60 o más años de edad)
- Mujeres embarazadas
- Personas con bebés en brazos (niños de hasta 5 años)
- Niñas y niños (menores de 12 años) (2)
- Personas adultas pequeñas de 1 metro

34. Atendiendo a lo informado por GYM a los usuarios de sus servicios, se constata que las personas con bebés de hasta 5 años de edad en brazos tienen derecho a una atención preferente.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 2

35. En ese sentido, en tanto el hijo del señor [REDACTED] tenía 2 años de edad y que el reclamante debió descender por las escaleras de la estación Atocongo desde el andén hasta la zona de torniquetes con el menor en brazos; correspondía que GYM les brindara atención preferente poniendo a su disposición los equipos de movilización de personas operativos en ese momento (salva escaleras) o brindarle al usuario la alternativa de ayudarlo a bajar las escaleras con el coche de su menor hijo.
36. Dicha atención preferente resultaba necesaria en el presente caso si se tiene en cuenta que el señor [REDACTED] comunicó al personal de GYM de la estación Atocongo que requería apoyo para descender desde el andén a la planta inferior de la referida estación solicitando utilizar la salva escaleras, siendo obligación de la Entidad Prestadora brindar sus servicios facilitando y garantizando el trato preferencial.
37. No obstante, de la visualización de los videos presentados por el señor [REDACTED] se aprecia que no recibió atención o apoyo por parte del personal de la estación Atocongo, observándose que descendió por las escaleras de la referida estación con su menor hijo en brazos por sus propios medios, acción que resultaba insegura por el riesgo de sufrir una caída u otro tipo de accidente. Asimismo, cabe indicar que a lo largo del procedimiento GYM no ha acreditado que su personal hubiera ofrecido o brindado dicho apoyo al usuario.
38. En consecuencia, no habiéndose verificado que GYM haya cumplido con su deber de brindar un servicio de calidad al reclamante y su menor hijo al no dispensarles el trato preferente respectivo poniendo a su disposición los equipos de movilización de personas pese a haberlo requerido o brindando al usuario la alternativa de ayudarlo a descender las escaleras con el coche de su menor hijo a fin de que pudieran movilizarse de manera segura dentro de las instalaciones de la estación; corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000362-2019-SAC y declarar **fundado** el reclamo presentado por el señor [REDACTED].
39. Ahora bien, atendiendo a la necesidad de evitar que hechos como los ocurridos en el presente caso se repitan en el futuro, corresponde **ordenar** a GYM que instruya a su personal para que ante la presencia de usuarios que requieren atención preferencial en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, esto es, gestantes, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, usuarios con bebés en brazos o coche, entre otros supuestos; el personal presente ponga a su disposición los equipos de movilización de personas en caso estos sean requeridos o les brinden la alternativa de ayudarlos a descender las escaleras a fin de que puedan movilizarse de manera segura al interior de las estaciones.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

40. En tal sentido, GYM deberá acreditar ante la Secretaría Técnica de este Tribunal, en un plazo máximo de sesenta (60) días calendario contado a partir de notificada la presente resolución que se ha cumplido con brindar a su personal las instrucciones señaladas.
41. Consecuentemente, no habiéndose verificado que GYM haya dispensado un trato preferente a personas que tenían derecho a dicha atención; lo que constituiría una infracción relativa a las obligaciones de la Entidad Prestadora frente a los usuarios acorde con lo dispuesto en el numeral 54.2 del artículo 54 del capítulo VII del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN¹⁰, y en atención a lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹¹; corresponde que se informe de dichos hechos a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que en el ejercicio de sus facultades, de ser el caso, inicie el procedimiento sancionador que corresponda.
42. De otro lado, conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, GYM indicó que la Estación Atocongo cuenta con un ascensor externo más no con ascensores internos que lleguen hasta los andenes, alegando que dicha estación constituye un Bien entregado por el Concedente, por lo que su diseño y construcción corresponden exclusivamente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, lo que a criterio de la Entidad Prestadora determinaría que la implementación de trabajos y/o medidas destinadas a corregir deficiencias en la infraestructura (como la implementación de

¹⁰ **Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN**

"INFRACCIONES RELATIVAS A LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS FRENTE A LOS USUARIOS

Artículo 54.- Incumplimiento de las obligaciones de accesibilidad, prestación del servicio y no discriminación

La Entidad Prestadora incurrirá en infracción grave cuando:

(...)

54.2 No brinde un servicio a los Usuarios de acuerdo a las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los Contratos de Concesión, lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y el Reglamento de Usuarios aprobado por el OSITRAN. (...)"

¹¹ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

"Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

ascensores internos) excedería el alcance de las obligaciones contractuales a cargo de GYM.

43. Al respecto, cabe recordar que el artículo 19 del Reglamento de Usuarios establece lo siguiente:

"Artículo 19.- Accesibilidad

Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:

- a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
 - b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
 - c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
 - d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
 - e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
 - f. Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.
- (...)"

[El subrayado es nuestro]

44. Asimismo, el artículo 18 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 todas las estaciones deberán contar con facilidades para discapacitados, tales como rampas, ascensores, salva escaleras, entre otras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 18.- Aspectos relacionados a las estaciones que deben ser tomados en consideración en la elaboración del proyecto

En la elaboración del proyecto, los proyectistas deben tomar en cuenta lo siguiente:

1. La distancia entre estaciones no podrá ser menor de 700 metros ni mayor de 2000 metros.
2. **Todas las estaciones deberán contar con facilidades para discapacitados, tales como rampas, ascensores, salva escaleras, servicios higiénicos, entre otras.**

(...)

[El subrayado es nuestro]



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

45. Asimismo, el numeral 1.1.1. del Anexo 7 del Contrato de Concesión establece que la prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas, conforme se aprecia a continuación:

"ANEXO 7: NIVELES DEL SERVICIO

(...)

SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1. PRINCIPIOS GENERALES

La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones".

[El subrayado es nuestro]

46. Conforme se puede apreciar, el Reglamento de Usuarios, el Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional y el Contrato de Concesión han establecido que las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad correspondientes garantizando la seguridad de las personas y en particular de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y usuarios que en general se encuentren en situación de vulnerabilidad en las infraestructuras a su cargo, indicando que todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima deben contar con ascensores.
47. En ese sentido, si bien GYM ha alegado que el diseño y construcción de la estación Atocongo fueron realizados por el Concedente por lo que la implementación de ascensores internos excedería el alcance de sus obligaciones, tomando en cuenta lo establecido en las normas citadas; este TSC considera que corresponde que el concesionario adopte medidas para garantizar el uso seguro de las instalaciones de la estación Atocongo por parte de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y en particular de aquellos que se encuentren en situación de discapacidad u otros supuestos de vulnerabilidad. Por esta razón, se pone en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y de la Gerencia General de OSITRAN los hechos reseñados en la presente resolución, con la finalidad que valoren la adopción de gestiones para el cumplimiento de las obligaciones de la Empresa Prestadora.
48. Por las consideraciones expuestas, al no haberse acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya brindado un servicio de calidad al no dispensar un trato preferente al usuario y su menor hijo a fin de que pudieran movilizarse de manera segura al interior de las instalaciones de la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima; corresponde **revocar** la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000362-2019-SAC y declarar **fundado** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-ATO-003-000362-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A.; y, en consecuencia declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya brindado un servicio de calidad al no dispensar un trato preferente al usuario y su menor hijo a fin de que pudieran movilizarse de manera segura al interior de las instalaciones de la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima.

SEGUNDO.- ORDENAR a GYM FERROVÍAS S.A. que instruya a su personal para que ante la presencia de usuarios que requieren atención preferencial en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, esto es, gestantes, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, usuarios con bebés en brazos o coche, entre otros supuestos; el personal presente ponga a su disposición los equipos de movilización de personas en caso estos sean requeridos o les brinden la alternativa de ayudarlos a descender las escaleras a fin de que puedan movilizarse de manera segura al interior de las estaciones.

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

CUARTO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias en atención a lo establecido en los numerales 41 y 47 de la parte considerativa de la presente resolución.

¹² **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) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 24-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

QUINTO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia General en atención a lo indicado en el párrafo 47 de la parte considerativa de la presente resolución.

SEXTO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

SÉPTIMO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

OCTAVO.- 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 Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

OSITRAN

NT: 2020069744

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
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe