



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
REGISTRADO DEL OSITRAN

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 58-2016-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta
LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 25 de mayo de 2016

SUMILLA: El acceso a los servicios de transporte de uso público está sujeto a la normativa y condiciones establecidas por la Entidad Prestadora, debidamente informadas a los usuarios; por ende, no corresponde amparar el reclamo que se sustenta en hechos que evidencian el manifiesto incumplimiento de la normativa que rige la prestación del servicio.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, señor [REDACTED] o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC (en adelante, la Carta), emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 2 de enero de 2016, el señor [REDACTED] presentó reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Personal de la Entidad Prestadora impidió su ingreso a la Estación Nicolás Arriola debido a que portaba dos scooters, no obstante que en la Estación San Martín si se le permitió el ingreso y que no existe un letrero que indique que dichos objetos no pueden ingresar. Agregó que la conducta del personal de GYM fue amparada por el administrador de la referida Estación Nicolás Arriola.
 - ii.- Asimismo, indicó que se negaron a entregarle el Libro de Reclamaciones y tomaron fotografías a los scooters y sus hijas sin su consentimiento.
 - iii.- En tal sentido, solicitó mayor información y calidad en el servicio, así como un protocolo de atención y mejor trato a los usuarios.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

2.- Mediante carta LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC notificada el 26 de enero de 2016, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED], declarándolo infundado por los siguientes argumentos:

- iv.- El artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, establece que los usuarios tienen derecho a portar equipaje de mano, siempre y cuando las dimensiones del mismo no perturben a los demás usuarios. En tal sentido, las personas que quieran acceder a su servicio no pueden arribar con equipaje, artefactos u otros similares que debido a sus dimensiones afecten la tranquilidad del resto de usuarios.
- v.- Las normas de uso del servicios indicadas en paneles (adjuntó fotografía a su carta) de cada una de las 26 estaciones, página web, aplicación móvil, redes sociales y difusiones sonoras señalan lo siguiente:

*"Los bultos podrán ser admitidos sólo cuando su dimensión no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras instalaciones (60cm*52cm*30cm), y siempre que estén convenientemente acondicionados, impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LINEA 1 y todos los que nos transportamos aquí. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros administradores de Estación".*

- vi.- El personal de la estación actuó conforme lo publicado en su página web con relación al tránsito y transporte de skate, scooter o patines dentro del sistema, el cual indica:

"La razón por la que no permitimos transitar en skate, scooter o patines dentro de nuestra LINEA 1 es para evitar situaciones inseguras que pudiesen poner en riesgo o incomodar a los demás clientes, y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LINEA 1 y todos los que nos transportamos aquí. Recordemos que el Metro es un lugar de convivencia, y en la medida en que nos respetemos unos a otros, todos viajaremos más cómodos".

- vii.- De acuerdo al análisis de las cámaras del sistema de seguridad de la Línea 1 del Metro de Lima se observó el día 2 de enero de 2016, a las 09:07 horas, que el señor [REDACTED], su esposa y sus dos hijas ingresaron a la Estación San Martín accediendo al servicio debido a que su personal y el Administrador de Estación, que se encontraba apoyando a los demás usuarios, no se percataron que portaba los scooters.

- viii.- Con las mismas cámaras se visualizó que el mismo día, a las 16:48 horas, el reclamante y su familia ingresaron a la Estación Nicolás Arriola y al acercarse a los torniquetes, personal de seguridad los intervino indicándoles que no podían ingresar con los scooters por normas del sistema, y que, a pedido del señor [REDACTED], el Administrador de Estación procedió a explicarles las normas de uso de la entidad, mostrándole el respectivo medidor de bultos.

- ix.- De la filmación también se evidencia que a las 16:51 horas, el señor [REDACTED] manifestó su disconformidad al Administrador de Estación solicitando el Libro de Reclamaciones, y que el referido Administrador se retiró a las 16:46 horas a su oficina, y luego de lo cual, a las 16:59 horas, le hizo entrega del formato de reclamos, informándole que procedería a tomar fotos a



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
del Transporte de Uso Público

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

los objetos que pretendía transportar. Finalmente, a las 17:07:34 horas el reclamante culminó de registrar su reclamo entregándoselo al Administrador.

- x.- Si bien los administradores de estación cumplen con diversas funciones, en ocasiones no les es posible realizar un control exhaustivo de los objetos que transportan sus clientes, sin embargo, en cada Estación cuentan con un medidor de bultos.
- 3.- Con fecha 6 de febrero de 2016, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC., manifestando lo siguiente:
- i.- El día que ingresó a la Estación San Martín, pese a que GYM señala que el Administrador no se percató de que portaban los scooters, este se encontraba al lado de los torniquetes observándolos.
 - ii.- El Administrador de la Estación Nicolás Arriola demoró más de lo señalado en la decisión impugnada en atenderlos y entregarles el Libro de Reclamaciones, por lo que solicita se muestren las grabaciones de las cámaras de seguridad.
 - iii.- El Administrador de la Estación Nicolás Arriola tuvo un pésimo trato, condicionando la entrega del Libro de Reclamaciones a la toma de fotos a los scooters y a sus hijas. Asimismo, no le proporcionó un tablero de apoyo a cuaderno para que llenará su reclamo.
 - iv.- Finalmente, señaló que en la Carta que resuelve el reclamo no se indica dónde se puede presentar el recurso de apelación, por lo que tuvo que averiguarlo por sí mismo.
- 4.- El 18 de febrero de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
- 5.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación, programada para el 14 de abril de 2016, no se pudo llevar a cabo debido a la inasistencia del apelante. El 15 de abril de 2016 se llevó a cabo la audiencia de vista de la causa sin la asistencia de ambas partes, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por GYM.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

- 7.- La materia del presente procedimiento está referida a que GYM habría limitado el acceso al señor [REDACTED] a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, situación que está prevista como supuesto de reclamo en el literal h) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal f) 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 normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 8.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), 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.
- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 26 de enero de 2016.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :

(...)

h) Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad de GYM FERROVIAS S.A."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.

(...)"

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ Reglamento de Reclamos de GYM, 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".

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INFRACSTRUCTURA DE TRANSPORTES DE USO PÚBLICO
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 16 de febrero de 2016.
- iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 06 de febrero de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁶.
- 11.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

- 12.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
- 13.- 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.
- 14.- El señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala

⁶ LPAG

"Artículo 209.- 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".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.

- 15.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

III.2.2 Sobre la restricción en el acceso al señor [REDACTED] a la estación Nicolás Arriola de la Línea 1 del Metro de Lima

- 16.- Se debe de considerar en primer lugar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. En ese sentido, se le ha conferido diferentes derechos referidos a la explotación, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables:

"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 los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

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 límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El Subrayado en nuestro]

- 17.- Sin perjuicio del reconocido derecho de la Entidad Prestadora a la explotación de la infraestructura, el anexo 7 del contrato de Concesión establece lo siguiente sobre el servicio de Transporte Público de la Línea 1 del Metro de Lima:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

- 1.1.1 *La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones.*
- 1.1.2 *La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.*
- 1.1.3 *El CONCESIONARIO deberá de cumplir todas las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio que se establecen en los reglamentos y Leyes Aplicables. En caso que una disposición contenida en los reglamentos o Leyes y Disposiciones Aplicables tenga una obligación referida a seguridad más exigente que alguna de las previstas a continuación, prevalecerá lo establecido en los reglamentos o leyes aplicables."*

[El Subrayado en nuestro]

- 18.- De otro lado, encontramos que el mismo Contrato de Concesión en el numeral 8.24 ha establecido a favor de los usuarios los siguientes derechos:

"Derechos y Reclamos de los Usuarios

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

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

[El Subrayado en nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 19.- En el mismo sentido, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria, y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo²⁰, el cual dispone en su artículo 7 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:

(...)

l) Al libre uso de la ITUP.-

Es el Derecho a la utilización adecuada del tramo vial, ferroviario, bienes y servicios comprendidos en la Concesión, así como del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a la persona física o jurídica alguna, siempre que ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de las ITUP, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de usuarios Intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

La vulneración de estos derechos será sancionada de conformidad con lo previsto en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN."

[El Subrayado en nuestro]

- 20.- Sin embargo, el artículo 9 del Reglamento de Usuarios antes citado establece también las obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo:

"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

a) Pago por el uso de la infraestructura vial o ferroviaria; o, del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo

Abonar la tarifa, peaje o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que establezca el tarifario vigente correspondiente.

b) Conducta debida

** Utilizar la ITUP vial, ferroviaria y el Sistema Eléctrico de Transporte Masivo o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones, plazos y reglas en general establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente, siempre y cuando estas hayan sido debidamente informadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 20.*

** El Usuario asumirá la responsabilidad en caso no observe las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora que hayan sido debidamente difundidas."*

[El Subrayado en nuestro]

²⁰ Aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN

- 21.- En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora el garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, ésta puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales los usuarios no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos así como la normativa nacional correspondiente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
- 22.- Ahora bien, a efectos de resolver la apelación en cuestión, el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC señala:

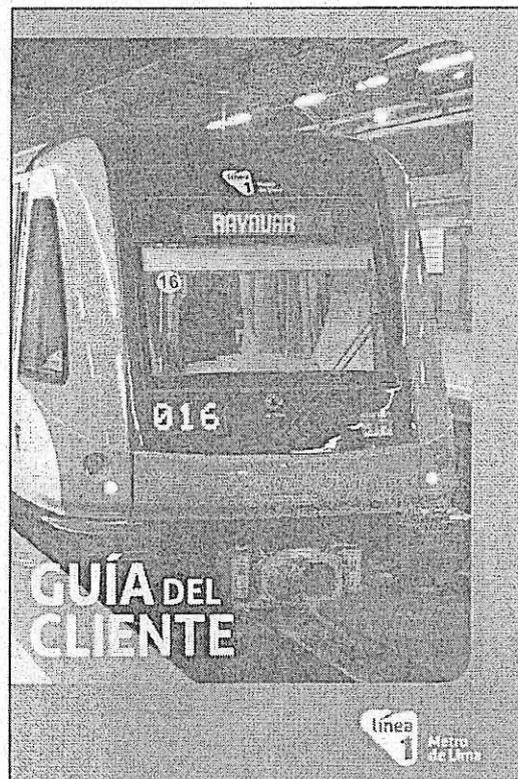
"Artículo 74.- Derechos de los usuarios

Los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte, tienen derecho a:

(...)

4. Portar equipaje de mano, siempre que éste, debido a sus dimensiones, no perturbe a los demás usuarios."

- 23.- En dicho contexto, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio (artículo 8.1), y considerando los derechos otorgados a sus usuarios (artículo 8.24) por el Contrato de Concesión, GYM ha expedido un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"²³, al cual los usuarios tienen acceso dentro de las estaciones del Metro de Lima (paneles), en el cual ha establecido las normas o condiciones de uso de las instalaciones de las estaciones y las líneas del metro de Lima, tal como se expone a continuación:



²³ Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, Recuperado el 20 de mayo de 2016, de http://www.lineauno.pe/media/PDF/guia_del_cliente_16-12-2014.pdf
Página 9 de 15



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

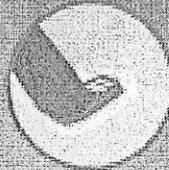
OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

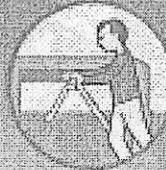
POR NUESTRA SEGURIDAD Y RESPETO NO SE PERMITE:



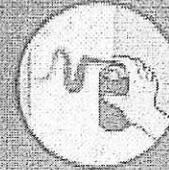
Cruzar o invadir la línea amarilla del borde del andén.



Ingresar o cruzar las vías.



Bloquear o forzar los torniquetes.



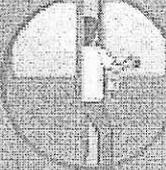
Sentarse en el piso, pisar o maltratar los coches e instalaciones.



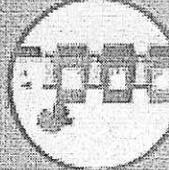
Ingresar a la estación en estado de ebriedad o bajo efecto de drogas.



Hacer uso de los frenos de emergencia sin causa que lo justifique.



Bloquear, forzar o abrir manualmente las puertas del coche.



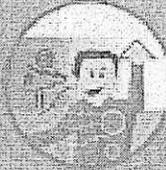
Arrojar desperdicios fuera de los recipientes de basura.



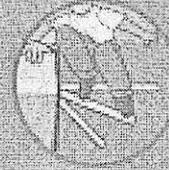
Venta ambulante.



Comer o beber dentro de los trenes.



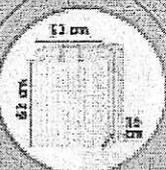
Faltar contra la moral y las buenas costumbres.



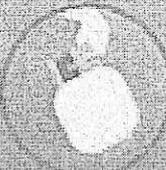
Hacer uso del servicio sin pagar.



Ingresar con mascotas fuera de cajas especialmente acondicionadas, perturbando la comodidad de los demás clientes. Se exceptúa de esta restricción a los perros guías.



Tronar bulinos o paqueteros que obstaculicen el paso o incomoden a los demás.



Trasladar elementos inflamables y explosivos.



Trasladar en bicicleta, skate o moto.



PERÚ

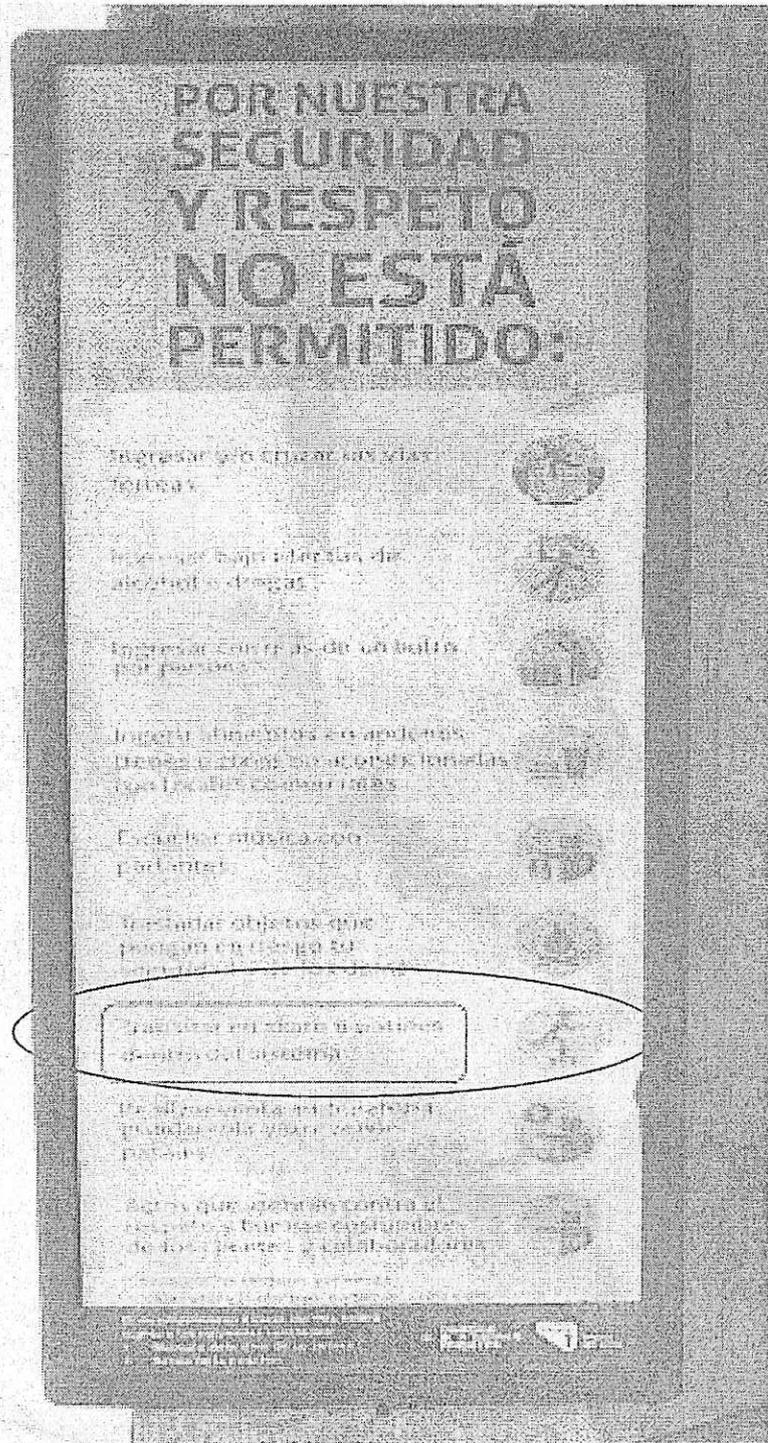
Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

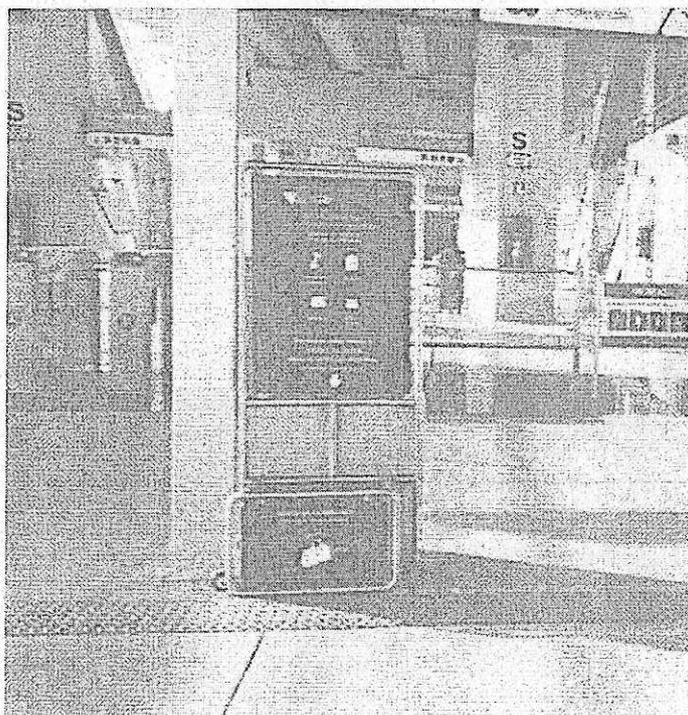
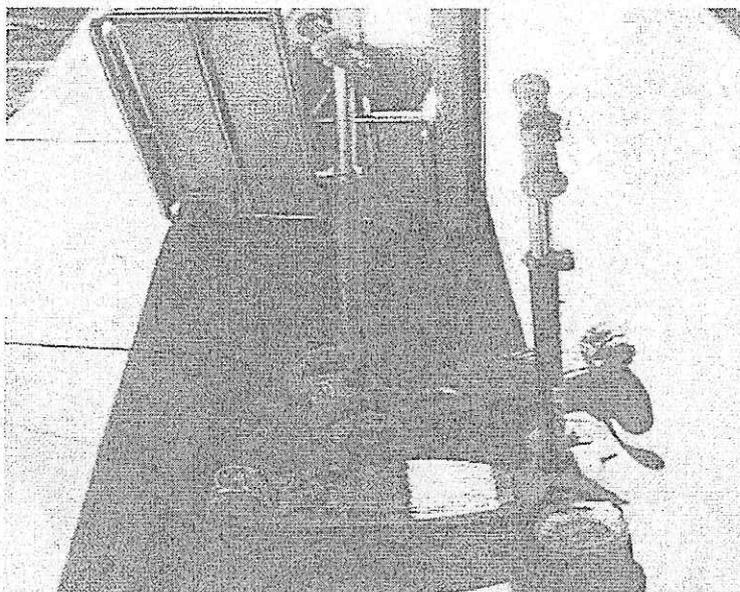
EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1



24.- Como se puede apreciar, se informa expresamente que no está permitido llevar bultos o paquetes que obstaculicen el paso o incomoden a los demás usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, especificándose en el mismo gráfico las medidas permitidas (62cm*52cm*30cm), indicándose también que no se permite transitar en bicicleta, skate o moto por las instalaciones del servicio de metro.

- 25.- De las declaraciones de las partes que obran en el expediente, se aprecia que el día de los hechos, personal de GYM restringió el acceso del señor [REDACTED] y su familia a la estación Nicolás Arriola debido a que portaban dos scooters. GYM alegó que restringió su acceso debido a que ello no está permitido por las reglas de uso de la infraestructura ferroviaria administrada por la Entidad Prestadora tanto porque representaba una situación peligrosa para los demás usuarios como porque superaba las medidas permitidas en bultos.
- 26.- A continuación se puede apreciar fotografías de los scooters y del medidor de bultos instalado en la Estación Nicolás Arriola:





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- 27.- Al respecto, cabe señalar que la restricción del acceso del apelante mientras portaba dos scooters se encontró debidamente justificada, al estar sustentada en la Guía de Cliente para el uso de los servicios prestados por GYM, en la medida que la prohibición de llevar bultos que superen las medidas permitidas y transitar en scooters, patines o bicicletas forman parte de las condiciones de Uso que la Entidad Prestadora exige a todos los usuarios en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima
- 28.- Debe agregarse que dicha restricción también fue informada al señor [REDACTED] de forma verbal por el personal de GYM al momento en el que pretendía ingresar a la estación Nicolás Arriola como el apelante mismo lo ha reconocido.
- 29.- El señor [REDACTED] alegó que en la Estación San Martín si se le permitió el ingreso con ambos objetos, sin embargo, dicha omisión por parte del personal de GYM no implica que dicha conducta esté permitida como se evidencia de la Guía del Clientes antes reseñada.
- 30.- De otro lado, el señor [REDACTED] manifestó haber sido víctima de maltrato por parte del personal de GYM, en ese sentido, siguiendo los criterios establecidos por el INDECOPI²² como regla general en la resolución de denuncias formuladas por los consumidores, corresponde al usuario presentar las pruebas que demuestren la existencia de algún defecto o falla en la calidad o idoneidad del servicio.
- 31.- Al respecto, se advierte que el apelante no ha aportado prueba que demuestre lo alegado, por lo que corresponde desestimar su reclamo en este extremo.
- 32.- Respecto de lo señalado por el señor [REDACTED] en referencia a que el personal de GYM demoró en atenderlo y entregarle el Libro de Reclamaciones, cabe indicar que dichos actos no se corroboran del video de seguridad presentado por la Entidad Prestadora²³, verificándose en este, que el administrador de la Estación Nicolás Arriola entregó el Formato pre impreso de reclamos de manera oportuna, esto es aproximadamente unos minutos desde que el Administrador se retiró a su oficina luego de que se le solicitara el Libro de Reclamaciones (16:56:43 horas) hasta que regresó con los referidos formatos (16:59:19 horas), por lo que también corresponde desestimar lo alegado por el apelante en este extremo.
- 33.- Finalmente, en cuanto a la alegación concerniente a que la Carta emitida por GYM no señala ante quien se debe interponer el recurso de impugnación, se advierte que el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN²⁴ expresa que además de

²² La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI en sus lineamientos aprobados a través de la Resolución N° 001-2006-LIN- PC/INDECOPI del 30 de noviembre de 2006, indica lo siguiente:

"De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Tenemos entonces:

- (i) *acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,*
- (ii) *imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor".*

²³ Folio 26

²⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

indicarse el plazo para la interposición de los recursos de impugnación, la resolución también debe señalar los recursos que proceden y ante que órgano deben presentarse.

- 34.- En el presente caso se ha verificado que GYM no señaló ante qué órgano debía de presentar el señor [REDACTED] su recurso de apelación, situación que evidencia que la Entidad Prestadora no estaría cumpliendo con lo que establece el Reglamento de Reclamos de OSITRAN. En tal sentido, corresponde que dicha situación sea evaluada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización en el ámbito de su competencia, de acuerdo con el literal g) del artículo 2 y literal b) del artículo 7 del Reglamento General de Supervisión¹⁵, y el Manual de Organización y Funciones del OSITRAN¹⁶; a fin de que determine si GYM estaría incurriendo en infracción normativa, a efectos, de ser el caso, actúe conforme sus atribuciones.
- 35.- De acuerdo a lo expuesto, al no haberse verificado que GYM negó al apelante el acceso a las Estación Nicolás Arriola del Metro de Lima de manera injustificada, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC, mediante la cual se desestimó el reclamo del señor [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁷;

La Resolución deberá contener la expresión de los recursos impugnatorios que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse y el plazo para interponerlos, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 24.1.6 del artículo 24 de la LPAG.

¹⁵ Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo N° 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 N° 07.- Supervisión de Aspectos Económicos y Comerciales

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos económicos y comerciales de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público.

Las actividades de supervisión de aspectos económicos y comerciales comprenden:

(...)

b) Verificar el cumplimiento del Reglamento Marco de Acceso a la Infraestructura de Transporte de Uso Público y del Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, realizando un seguimiento a la atención de solicitudes de acceso a la infraestructura, las negociaciones directas, los procesos de subastas la revisión de sus bases y proyectos de contrato respectivos;"

¹⁶ Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN.

Gerencia de Supervisión

Finalidad

Es el órgano responsable de supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público verificando el cumplimiento de los estándares de servicios, el mantenimiento de la infraestructura así como las inversiones pactadas en los contratos de concesión. Asimismo supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión a excepción de las relacionadas al pago de retribución".

(...).

Funciones Generales

(...)

8.- Supervisa el cumplimiento de las normas y/o cargos aprobados por OSITRAN o las establecidas en los contratos de concesión".

¹⁷ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 58-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° LR-NAR-003-000066-2016-SAC/R-WEB-013683-2016-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. desestimó el reclamo de fecha 02 de enero de 2016 presentado por el señor [REDACTED], quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- REMITIR el expediente administrativo a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a efectos de que evalúe los hechos y actúe conforme a su competencia.

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

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.

Página 15 de 15



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Calle Los Negocios 182 piso 4, Surquillo - Lima
Central telefónica: 440-5115
www.ositran.gob.pe