



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 131-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-PRE-003-000058-2018-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de diciembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde revocar la decisión que declaró improcedente el reclamo al encontrarse acreditado que la Entidad Prestadora incumplió su obligación de brindar primeros auxilios al usuario pese a que este permaneció lesionado por un periodo de por lo menos 9 minutos dentro de las instalaciones de la estación "Presbítero Maestro".*

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-PRE-003-000058-2018-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 000058 de fecha 13 de marzo de 2018, el señor [REDACTED] presentó un reclamo señalando lo siguiente:

- i.- Aproximadamente a las 20:45 horas del 3 de marzo de 2018, sufrió una caída en las escaleras de ingreso y salida de usuarios de la estación "Presbítero Maestro" de la Línea 1 del Metro de Lima, lo que le ocasionó pérdida del conocimiento y convulsiones, pese a lo cual personal de GYM no le brindó auxilio.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 231-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Asimismo, señaló que mientras permaneció en el lugar del accidente, el personal de GYM intentó apropiarse de su celular, correspondiendo que la Entidad Prestadora asuma la responsabilidad de dichos hechos.
2. Mediante carta LR-PRE-003-000058-2018-SAC, GYM declaró improcedente el reclamo presentado por el señor ██████ señalando lo siguiente:
 - i.- GYM lamenta el accidente sufrido por el señor ██████ y comprende su malestar; sin embargo, corresponde precisar que el referido accidente se produjo en la escalera externa de la estación "Presbítero Maestro", siendo un evento ajeno a su control en su condición de concesionario que brinda el servicio de transporte público en la Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii.- Sin perjuicio de ello, debe señalar que el día de los hechos terceras personas comunicaron a su personal sobre la ocurrencia del accidente con la finalidad de que informara a las entidades del sector salud encargadas de brindar la asistencia médica correspondiente, acción que su personal realizó. No obstante, el señor ██████ optó por retirarse del lugar del accidente por sus propios medios abordando una moto taxi.
 - iii.- El personal de GYM actuó conforme a sus facultades pero en ningún momento tuvo contacto con el señor ██████ debido a que el evento ocurrió en los exteriores de la estación "Presbítero Maestro".
 - iv.- De acuerdo con el Reglamento de Atención de Reclamos de GYM, el hecho cuestionado por el señor ██████ no califica como un reclamo, por lo que corresponde declarar su improcedencia.
3. El 30 de abril de 2018, el señor ██████ interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-PRE-003-000058-2018-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- La denominada escalera externa en la que sufrió la caída es utilizada exclusivamente por los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y GYM se encarga de su mantenimiento, limpieza y conservación; evitando, por ejemplo, que los ambulantes la utilicen.
 - ii.- Mientras permanecía en la escalera de la estación "Presbítero Maestro" en la que sufrió la caída, un trabajador de GYM se acercó al lugar y se apropió de su teléfono celular que en ese momento se encontraba en el suelo, retirándose a continuación sin brindarle asistencia alguna.
 - iii.- Pese a que permaneció por varios minutos en la referida escalera al haber sufrido lesiones como consecuencia de la caída, no recibió atención alguna de parte del personal de GYM, por lo que debió ser auxiliado por sus hijas quienes lo llevaron al



Hospital Dos de Mayo en una moto taxi, establecimiento de salud en el que fue sometido a dos intervenciones quirúrgicas de menor complejidad por presentar una fractura nasal¹.

- iv.- La omisión de brindarle atención en la que incurrió GYM resulta evidente en el presente caso, más aun si se tiene en cuenta que dicho concesionario tiene la obligación de contar con un tóxico en todas las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, así como con personal médico para atender este tipo de accidentes.
 - v.- Debido al reclamo realizado por una vecina suya, el trabajador de GYM que se apoderó de su celular lo devolvió posteriormente a una de sus hijas.
 - vi.- Corresponde que GYM le reembolse los gastos de atención médica en los que incurrió como consecuencia del accidente que sufrió en la estación "Presbítero Maestro", así como también el de los ingresos que dejó de percibir durante el periodo que no pudo laborar por dicha razón.
4. El 22 de mayo de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
 5. El 9 de julio de 2018, el señor TORRE presentó un escrito reiterando lo indicado en el recurso de apelación, agregando lo siguiente:
 - i.- En el expediente obra el Informe de Personal de fecha 13 de marzo de 2018, suscrito por el trabajador de GYM [REDACTED], en el cual indica que el personal de la Entidad Prestadora realizó coordinaciones para poder brindarle atención médica, lo que no habría sido posible debido a que se retiró por sus propios medios en una moto taxi.
 - ii.- Si bien en el referido informe se indicó que el personal de GYM realizó coordinaciones para brindarle atención médica, debe tenerse en cuenta que resulta necesario que todos los trabajadores del concesionario deben de tener conocimientos sobre primeros auxilios para poder brindar a los usuarios la atención que requieren en casos de emergencia. Preciso que fue auxiliado por sus hijas y los transeúntes, quienes lo ayudaron a levantarse de los escalones de la escalera y a subir a una moto taxi para ser trasladado al Hospital Dos de Mayo.
 - iii.- En cuanto al Informe de Personal de fecha 13 de marzo de 2018, suscrito por el trabajador de GYM [REDACTED], en el cual indica que el personal de GYM no tuvo contacto directo con el señor TORRE durante el accidente; señaló que

¹ De la revisión del expediente se aprecia que a fojas 59 obra la copia de un Informe Médico suscrito por el doctor Julio Li Lu del "Hospital Dos de Mayo", documento en el que se aprecia que el diagnóstico del señor Torre fue "Fractura Nasal", por lo que fue sometido a una intervención quirúrgica denominada "Reducción de Fractura Nasal", otorgándosele un descanso médico de 7 días.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

en las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Presbítero Maestro" presentada en el procedimiento por GYM se aprecia que uno de sus trabajadores se desplazó desde el lugar del accidente hacia el interior de la estación portando en su mano izquierda un teléfono celular de color blanco con la pantalla encendida, lo que acredita que se apropió indebidamente del mismo.

- iv.- En cuanto al Informe de Personal de fecha 13 de marzo de 2018, suscrito por el trabajador de GYM [REDACTED], en el cual refiere que tomó conocimiento por terceras personas de que un usuario en aparente estado de ebriedad se había resbalado en la escalera externa de la estación cuando se encontraba hablando por su teléfono celular y que el accidentado fue auxiliado por un efectivo policial; manifestó que teniendo en cuenta que era una persona que había sufrido un accidente, resultaba necesario que se le brindara auxilio inmediato sin importar cuales habían sido los motivos del mismo.
 - v.- Finalmente, permaneció en estado de peligro en el lugar del accidente por varios minutos, y que en el vídeo presentado por GYM se apreciaría la desidia y falta de interés de su personal ante el accidente que había sufrido.
6. El 13 de septiembre de 2018 se realizó una audiencia de conciliación ante la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN (en adelante, Secretaría Técnica del Tribunal); no obstante, no fue posible arribar a un acuerdo conciliatorio debido a la inasistencia del representante de GYM.
 7. La vista de la causa se realizó el 26 de septiembre de 2018, contando con la asistencia del señor [REDACTED], quedando la causa al voto.
 8. Mediante Oficio N° 405-2018-STO-OSITRAN de fecha 1 de octubre de 2018, la Secretaría Técnica del Tribunal solicitó a GYM la presentación de los siguientes documentos: (i) un CD conteniendo las imágenes captadas por sus cámaras de seguridad en las cuales se aprecie la escalera externa de la estación "Presbítero Maestro" en la fecha y hora en la cual ocurrió el accidente sufrido por el señor [REDACTED]; y, (ii) copia del documento denominado "Plan de Contingencia Auxilio a Personas Indispuestas por problemas de salud (malestar repentino) o accidente" elaborado por GYM para atender contingencias de este tipo sufridas por los usuarios de sus servicios.
 9. Con fecha 9 de octubre de 2018, GYM presentó un escrito señalando lo siguiente:
 - i.- El 10 de octubre de 2011, el Concedente realizó la entrega formal a GYM de los Bienes de la Concesión que conforman el Tramo 1, esto es, 16 estaciones, entre otros bienes y el 16 de julio de 2014, le fueron entregados los Bienes de la Concesión del Tramo 2, esto es, 10 estaciones, siendo una de ellas la estación "Presbítero Maestro".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- El Acta de Entrega de los Bienes de la Concesión no incorporó cámaras en los exteriores de la estación "Presbítero Maestro". Generalmente la distribución de las cámaras en las estaciones del sistema incluye 3 cámaras en el *hall* y 4 en los andenes, ubicándose todas ellas en el interior de la infraestructura concesionada y no con dirección a la vía pública, calzadas, alamedas o accesos que la circundan; razón por la cual no le resulta posible presentar la documentación solicitada por la Secretaría Técnica del Tribunal.
- iii.- A pesar de que la caída que sufrió el señor ██████ se produjo en la escalera externa de la estación, esto es, cuando ya había salido del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima; su personal activó el "Plan de auxilio a personas indispuestas por problemas de salud (malestar repentino) o accidente" que forma parte del "Plan de Contingencias (Operativo)", aprobado por el Oficio N° 2321-2017-MTC-25 expedido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el mismo que es permanentemente auditado por el OSITRAN.
- iv.- Habiendo activado el referido plan, y teniendo en cuenta las sanciones dispuestas en el artículo 126 del Código Penal ante el incumplimiento de la obligación de brindar socorro y exposición de personas a peligro, su personal contactó a la empresa Alerta Médica a fin de que enviara una ambulancia para el traslado del señor ██████, sin embargo, el usuario decidió retirarse por sus propios medios y no esperar el arribo de la ambulancia solicitada para su atención.
- v.- GYM limita su ámbito de actuación a la infraestructura de la Línea 1 del Metro de Lima y cumple lo dispuesto por el literal g) del numeral 37.2 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte en Vías Férreas, aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, que señala que la organización ferroviaria deberá contar con servicios de seguridad y vigilancia, interviniendo en la prestación de primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital, cuidando sus pertenencias.
10. Con fecha 10 de diciembre de 2018, el señor ██████ presentó un escrito reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y apelación.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

11. 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-PRE-003-000058-2018-SAC emitida por GYM.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor ██████████.

III. ANÁLISIS DE LA CUESTIÓN EN DISCUSIÓN:

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

12. Los hechos materia del presente procedimiento están referidos a que el personal de GYM no habría brindado primeros auxilios al señor ██████████ al sufrir una caída en la escalera de ingreso y salida de la estación "Presbítero Maestro" de la Línea 1 del Metro de Lima, habiendo intentado además personal de GYM apoderarse de su teléfono celular; hechos que constituyen supuestos de reclamo contenidos en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM² y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
13. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos

² 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."

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

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

⁴ 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".

⁵ Reglamento de Reclamos de GYM

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

y Solución de Controversias del OSITRAN⁶ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

14. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-PRE-003-000058-2018-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 10 de abril de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de mayo de 2018.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 30 de abril de 2018, es decir, dentro del plazo legal establecido.
15. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de GYM.
16. 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.

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".

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

⁷ TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- 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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

17. 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 regulador⁸.
18. 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 ley⁹.
19. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que 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 social¹⁰; se advierte que en el presente caso el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁸ 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".

⁹ 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".

¹⁰ 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° 231-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

20. 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 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

21. Al respecto, cabe señalar que el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"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.*

(...)"

[El subrayado es nuestro]

22. Asimismo, el literal k) del artículo 7 del Reglamento del Usuario de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (en adelante, Reglamento de Usuarios) establece lo siguiente:

"DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y LAS ENTIDADES PRESTADORAS

Capítulo I

Derechos del Usuario

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

Consiste en recibir los servicios que se brindan como consecuencia de la explotación en de la ITUP vial y ferroviaria, así como el servicio de transporte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión.

(...)

La seguridad está relacionada con el mantenimiento en buenas condiciones de la infraestructura ferroviaria, la calzada, del estado de señalización horizontal y vertical y de los elementos de encarrilamiento y defensa, así como de las estaciones del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, de acuerdo con el contrato de concesión y la normativa vigente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 231-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

Los servicios prestados por la Entidad Prestadora del tramo vial o ferroviario o del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios".

[El subrayado es nuestro]

23. 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, otorgándoles ambientes seguros y confiables que permitan a estos realizar los procesos de embarque o desembarque sin contratiempos ni interrupciones, salvaguardando su integridad.
24. Adicionalmente, los numerales 32.5 y 32.7 literal g) 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, establecen que en las estaciones deberán existir tópicos implementados para proporcionar primeros auxilios en casos de accidentes y que el concesionario debe contar con un servicio de seguridad y vigilancia permanente en las estaciones e intervenir en la prestación de primeros auxilios a los heridos, transportándolos a una posta médica u hospital, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 32.- De la seguridad

(...)

32.5. En las estaciones y patios deberán existir tópicos implementados para proporcionar primeros auxilios en caso de accidentes.

(...)

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]

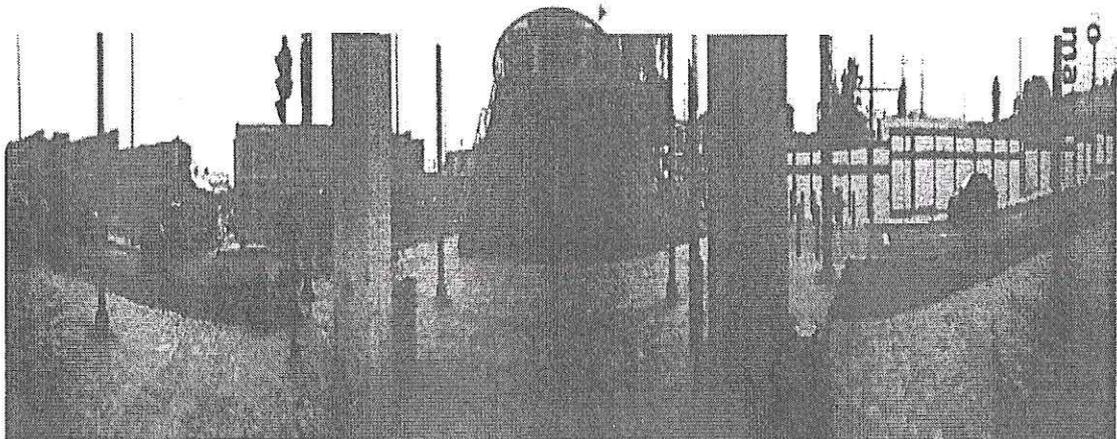
III.2.4 Sobre los hechos materia de reclamo

25. En el presente caso, el señor ██████ manifestó que el personal de la estación "Presbítero Maestro" de la Línea 1 del Metro de Lima no le brindó auxilio luego de sufrir una caída en

las escaleras de ingreso y salida de dicha estación, pese a que dicho accidente le generó una fractura nasal, pérdida del conocimiento y convulsiones y a que permaneció por varios minutos en el lugar de los hechos.

26. Por su parte, GYM señaló que el accidente sufrido por el señor [REDACTED] se produjo en la escalera externa de la estación "Presbítero Maestro" por lo que se trataría de un evento ajeno a su control a su condición de concesionario que brinda el servicio de transporte público masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, manifestó que de acuerdo a su Reglamento de Reclamos, el cuestionamiento del señor [REDACTED] no calificaba como un reclamo, correspondiendo declararlo improcedente.
27. Sin perjuicio de ello, la Entidad Prestadora indicó que en la medida que terceras personas le comunicaron a su personal que el señor [REDACTED] había sufrido un accidente en la escalera externa de la estación, activó el "Plan de auxilio a personas indispuestas por problemas de salud (malestar repentino) o accidente" que forma parte de su "Plan de Contingencias (Operativo)", contactándose con la empresa Alerta Médica a fin de que enviara una ambulancia para el traslado del usuario; lo que no se llegó a realizar debido a que el usuario habría optado por retirarse del lugar del accidente por sus propios medios abordando una moto taxi sin esperar el arribo de la ambulancia.
28. Finalmente, GYM señaló que si bien su personal actuó de acuerdo a sus facultades, en ningún momento tuvo contacto con el señor [REDACTED] debido a que el accidente se produjo en los exteriores de la estación.
29. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el escrito de fecha 9 de octubre de 2018 presentado por GYM, el cual contiene la impresión de 2 fotografías en las que se observa la escalera de ingreso y salida de la estación "Presbítero Maestro" y el lugar en el que el señor [REDACTED] sufrió la caída, conforme se muestra a continuación:

Ingreso a la estación "Presbítero Maestro"





PERÚ

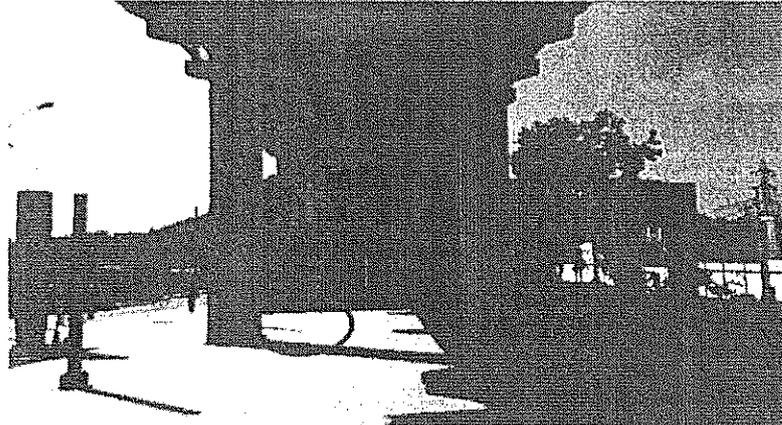
Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 031-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Lugar del accidente sufrido por el señor [REDACTED]



30. Conforme se puede apreciar de las fotografías presentadas por GYM, la caída del señor [REDACTED] se habría producido en los últimos peldaños de la escalera de ingreso y salida de la estación "Presbítero Maestro", lugar que coincide con el referido por el usuario en su reclamo.
31. Al respecto, cabe señalar que si bien GYM ha alegado que el lugar en el que el señor [REDACTED] sufrió el accidente (escalera externa de la estación "Presbítero Maestro") se encontraría fuera de su ámbito de control por no formar parte de la infraestructura que administra (estación "Presbítero Maestro"); se aprecia que dicha escalera tendría por finalidad permitir el ingreso de los usuarios a la estación a efectos de utilizar el servicio de transporte que brinda la Entidad Prestadora, así como permitir su salida luego de haber utilizado dicho servicio, resultando por ello evidente que la escalera de ingreso y salida de usuarios en cuestión forma parte de la infraestructura que integra la estación.
32. En efecto, de no existir la referida escalera, los usuarios no podrían ingresar o acceder a las instalaciones internas de la estación "Presbítero Maestro" (zona de torniquetes, andenes, vagones del tren, etc) para hacer uso del servicio de transporte que brinda GYM, así como tampoco les sería posible salir de dichas instalaciones luego de haber utilizado el servicio.
33. Teniendo en cuenta ello, se aprecia que la referida escalera externa forma parte de la estación "Presbítero Maestro" tanto por encontrarse adherida a ella como por la función que cumple, encontrándose consecuentemente bajo el ámbito de dominio o control de GYM en su condición de administrador de la infraestructura del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, por lo que a continuación corresponderá determinar si incurrió en las deficiencias en el servicio alegadas por el usuario.



34. Al respecto, cabe precisar que durante el transcurso del procedimiento el señor [REDACTED] ha cuestionado la falta de auxilio por parte del personal de GYM al sufrir una caída en la escalera de ingreso y salida de la estación "Presbítero Maestro", no habiendo cuestionado que dicha caída se hubiera producido por un hecho atribuible a la Entidad Prestadora, por lo que el análisis de la presunta responsabilidad de GYM en el presente caso se centrará en la referida supuesta omisión de auxilio al usuario reclamante por parte del personal de la Entidad Prestadora.
35. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras Reclamo LR-PRE-003-000058-2018-SAC" de fecha 3 de marzo de 2018, en el cual GYM consignó la siguiente secuencia de hechos:

"(...)

Detalle:

20:49:48 cliente valida su tarjeta e ingresa a la estación.
20:51 se visualiza a cliente en andén hasta que aborda el tren con dirección al sur
21:05:49 llega tren verde, usuario desciende de penúltimo coche aprox y luego desciende por las escaleras eléctricas.
21:08:52 personal externo visualiza algo sospechoso en las afueras de la estación, altura de las escaleras y se acerca junto con el Bóxer pero el mismo regresa de inmediato y no sale a ver lo sucedido, solo da aviso al AE.
21:09:43 AE sale al hall y retorna a la oficina al parecer a dar aviso a través del teléfono anexo. Personal externo vuelve a salir a ver lo sucedido. Bóxer realiza una llamada.
21:25:42 desciende enfermero, se acerca al Bóxer e interactúan y luego se dirige a oficina a hablar con AE.
21:27:29 enfermero se retira debido a que el afectado ya no se encuentra.
21:28:46 personal externo retorna. Bóxer sigue en su atril, no se mueve de ahí, no tiene mayor contacto con afectado. AE retorna a sus funciones.
21:30:00 personal externo quien tuvo contacto con afectado saca un balde agua para limpiar la escena del accidente"¹¹.

[El subrayado es nuestro]

36. Conforme se puede apreciar del citado Informe de Cámaras, GYM indicó que aproximadamente a las 21:08 horas del 3 de marzo de 2018, su personal observó una situación sospechosa en la parte externa de la estación, a la altura de las escaleras, por lo que se dio aviso al administrador de la estación y aproximadamente a las 21:09 horas, tanto dicho administrador como el bóxer de la estación comunicaron dicha situación por vía telefónica.

¹¹ Ver fojas 8 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

37. Asimismo, en el referido informe se consignó que aproximadamente a las 21:25 horas se apersonó a la estación "Presbítero Maestro" un enfermero, el cual aproximadamente a las 21:27 horas se retiró del lugar debido a que el usuario ya no se encontraba en el lugar de los hechos.
38. Además, de la revisión del expediente se aprecia que obra el "Informe Nº 125/ESF-COOR/SEG-BOXER/2018", documento suscrito por el Supervisor de Seguridad Boxer de la estación "Presbítero Maestro" Roberto Molina Ávalos, quien señaló lo siguiente:

INFORME Nº 125/ESF-COOR/SEG-BOXER/2018

De : Sr. [REDACTED]
Supervisor de Seguridad Boxer.

Asunto : Queja de usuario en estación Presbítero Maestro.

Fecha : 13-03-2018.

En cumplimiento a lo dispuesto se remite el informe correspondiente:

HECHOS:

1. A las 17:07 hrs. del 16 de Marzo del presente, tomo conocimiento del reclamo hecho por [REDACTED] a través del libro de reclamaciones.

ACCIONES:

1. Fui alertado por varios usuarios que ingresaban a la estación, que un usuario no identificado de aproximadamente 50 años de edad en aparente estado de ebriedad, se resbaló en la escalera externa de la estación al momento que se encontraba hablando por su teléfono celular. Solicité apoyo desde el aforo, no llegando a tomar contacto en ningún momento con el usuario.
2. El usuario se golpeó el rostro presentando sangrado en la boca y nariz siendo auxiliado por el efectivo policial ferroviario SO2 PNP [REDACTED], negándose a la ayuda e indicaba que ya se había comunicado con sus familiares.
3. A las 21:17 hrs. llegan familiares del usuario quienes no quisieron identificarse y lo derivaron a un hospital de la zona en una moto taxi.
4. Minutos después se hace presente el paramédico [REDACTED] pero el usuario ya se había retirado por sus propios medios en compañía de sus familiares.

39. Conforme se puede apreciar del citado informe, el referido Supervisor de Seguridad Boxer de la estación "Presbítero Maestro" señaló que varios usuarios le informaron que una persona en aparente estado de ebriedad había sufrido un accidente en la escalera externa de la estación en circunstancias en las que se encontraba hablando por su teléfono celular. Asimismo, señaló que constató que el usuario se había golpeado el rostro y que presentaba sangrado por la nariz y la boca, negándose a recibir ayuda de un efectivo policial aduciendo que sus familiares se encontraban en camino, precisando que estos llegaron al lugar de los hechos aproximadamente a las 21:17 horas y lo trasladaron a un hospital de la zona en una moto taxi. Agregó que minutos después llegó a la estación un paramédico.
40. De acuerdo a la información consignada en los documentos antes descritos, se aprecia que aproximadamente a las 21:08 horas del 3 de marzo de 2018, el personal de GYM advirtió una situación descrita como sospechosa a la altura de la escalera externa de la estación (Informe de Cámaras), siendo informado por varias personas que un usuario había resbalado en la escalera externa de la estación cuando se encontraba hablando por su



teléfono celular, retirándose a las 21:17 horas ayudado por sus familiares (Informe N° 125/ESF-COOR/SEG-BOXER/2018 suscrito por el Supervisor de Seguridad Boxer [REDACTED]).

41. En ese sentido, teniendo en cuenta la secuencia de hechos antes descrita, se verifica que el personal de GYM tomó conocimiento de que el señor [REDACTED] había sufrido una caída en las escaleras de la estación aproximadamente a las 21:08 horas del 3 de marzo de 2018, constatándose además que el usuario se retiró del lugar de los hechos a las 21:17 horas de dicho día, lo que evidencia que el señor [REDACTED] permaneció por lo menos 9 minutos en el lugar del accidente antes de retirarse.
42. Pues bien, conforme se ha indicado precedentemente, el literal g) del numeral 32.7 del artículo 32 del Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional, establece la obligación del concesionario de contar con un servicio de seguridad y vigilancia las 24 horas del día para vigilar y proteger todas las áreas de servicio y dependencias operacionales de la organización, especialmente estaciones, interviniendo en la prestación de los 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]

43. De lo manifestado por GYM durante el procedimiento se constata que no llegó a brindar los primeros auxilios al señor [REDACTED] pese a que permaneció lesionado en las instalaciones de la estación "Presbítero Maestro" cuando menos por un periodo de 9 minutos, tras lo cual se retiró con el apoyo de sus familiares.
44. Atendiendo a lo expuesto, este Tribunal considera que el hecho de que el señor [REDACTED] hubiera permanecido cuando menos por un periodo de 9 minutos sin recibir primeros auxilios de parte del personal de GYM no resulta razonable si se tiene en cuenta que de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 32.7, literal g) del Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional, la Entidad Prestadora está obligada a contar con personal de seguridad y vigilancia dentro de la estación "Presbítero Maestro" que debe brindar dicha



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 231-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

atención en un periodo de tiempo reducido e inferior a los 9 minutos que el usuario permaneció lesionado en sus instalaciones.

45. Consecuentemente, en el presente caso se verifica que GYM incumplió la obligación establecida en el referido literal g) del artículo 32 del citado Reglamento.
46. Cabe señalar que si bien GYM manifestó que habiendo tomado conocimiento del accidente sufrido por el señor ██████, su personal activó el "Plan de auxilio a personas indispuestas por problemas de salud (malestar repentino) o accidente" que forma parte de su "Plan de Contingencias (Operativo)", contactándose con la empresa Alerta Médica a fin de que enviara una ambulancia para el traslado del usuario; ello no desvirtúa el hecho de que GYM incumplió su obligación de que su personal brindara primeros auxilios al usuario reclamante.
47. No obstante, en este punto corresponde precisar que si bien se encuentra acreditado que GYM no brindó los referidos primeros auxilios al señor ██████, la lesión presentada por el usuario consistente en la fractura de la nariz fue directa consecuencia de la caída que sufrió cuando descendía por la escalera de ingreso y salida de la estación y no de la falta del referido auxilio. Cabe señalar que el señor ██████ no alegó que dicha caída se hubiera producido por un hecho atribuible a GYM.
48. Teniendo en cuenta ello, si bien el señor ██████ solicitó el reembolso de los gastos médicos en los que incurrió para tratar las lesiones que sufrió como consecuencia del accidente, así como de los ingresos dejados de percibir durante el periodo que no pudo laborar; en la medida que no se verifica la existencia de un vínculo de causalidad entre las lesiones sufridas por el usuario y la omisión de brindarse los primeros auxilios señalados, no corresponde ordenar a la Entidad Prestadora realizar el reembolso solicitado por el señor ██████.
49. Por otro lado, el usuario refirió que mientras permanecía en la escalera de la estación donde sufrió el accidente, un trabajador de GYM se habría apoderado de su celular y que solo debido al reclamo realizado por una vecina suya, posteriormente le habría devuelto a una de sus hijas, agregando que en las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Presbítero Maestro" se apreciaría dicho hecho.
50. Al respecto, cabe señalar que si bien de la revisión de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación "Presbítero Maestro" se aprecia que una persona que presuntamente sería trabajador de GYM se desplazó desde la zona externa de la estación hacia el interior de la misma portando en su mano izquierda un teléfono celular con carcasa de color blanco que tiene la pantalla encendida; no se encuentra acreditado fehacientemente que dicho celular fuera de propiedad del señor ██████ ni que dicho trabajador de GYM hubiera tomado su teléfono celular con la intención de apropiárselo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 232-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

51. Cabe recordar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG establece que corresponde a los administrados, esto es, a las partes, presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones¹².
52. Finalmente, cabe señalar que habiéndose constatado que GYM incumplió la obligación de brindar primeros auxilios al señor ██████████, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el literal g) del numeral 32.7 del artículo 32 del Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹³; corresponde que se informe de ello a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que en el ejercicio de sus facultades, evalúe tales hechos y, de ser el caso, inicie las acciones a que hubiere lugar.
53. En consecuencia, habiendo quedado acreditado que GYM incumplió la obligación de brindar primeros auxilios al señor ██████████, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta N° LR-PRE-003-000058-2018-SAC, mediante la cual se declaró improcedente el reclamo formulado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁴;

¹² TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 171.- Carga de la prueba

(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

¹³ 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.

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

¹⁴ 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;



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 131-2018-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta N° LR-PRE-003-000058-2018-SAC expedida por GYM FERROVÍAS S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al encontrarse acreditado que la Entidad Prestadora incumplió su obligación de brindar primeros auxilios al usuario pese a que este permaneció lesionado por un periodo de por lo menos 9 minutos dentro de las instalaciones de la estación "Presbítero Maestro"; declarándola **INFUNDADA** en lo demás que contiene.

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

TERCERO.- REMITIR copia simple de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que actúe conforme a sus competencias respecto de lo establecido en el numeral 52 de la parte considerativa de la presente resolución.

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

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

*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".