

CONSEJO DE USUARIOS FERROVIARIOS
SESIÓN N° 05 (06/12/2017)

El miércoles 06 de diciembre de 2017 en la sala de reuniones de OSITRAN, ubicada en Calle Los Negocios 182, Piso 5, Surquillo, en la ciudad de Lima se llevó a cabo la sesión N° 05 del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional.

Por parte de OSITRAN, asistieron los siguientes colaboradores:

- Verónica Zambrano, Presidente del Consejo Directivo
- Cynthia Yáñez, Gerente de Atención al Usuario
- Angello Tangherlini, Jefe de Atención al Usuario Intermedio
- David Villegas, Jefe de Contratos Ferroviarios de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF)

Por parte del Consejo de Usuarios Ferroviarios de alcance nacional, asistieron:

- Esteban Carbonell O'Brien, representante de la Asociación de Protección al Usuario - APU
- José Luis Calmell del Solar Díaz, representante de la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios – PERUCÁMARAS.
- Wilfredo Lay Tinoco, representante de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ASPEC.
- Abdón César Augusto Delgado La Cotera, representante de la Asociación Civil Más que Consumidores.

La sesión se inició con las palabras de bienvenida de la Presidente del Consejo Directivo a los miembros del Consejo de Usuarios Ferroviarios. A continuación, se dio el uso de la palabra al señor Angello Tangherlini, Jefe de Atención al Usuario Intermedio, quien realizó la presentación "Estadística de reclamos y niveles de servicio alcanzados en la Línea 1 del Metro de Lima" para lo cual se indicó lo siguiente:

- (i) El número de reclamos presentados ante la Línea 1 entre enero y octubre del 2017 se detalló de la siguiente manera:

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
370	332	419	391	465	410	458	413	472	495	4225

- (ii) Así también se visualizó las estadísticas según la materia de reclamo, en el cual se aprecia que la "recaudación" fue la materia con mayor incidencia en reclamos y la "infraestructura" fue la materia con la menor cantidad de reclamos presentados.

- (iii) Respecto a los niveles de servicio (Disponibilidad y Regularidad) entre Enero – Octubre del 2017 se informó el siguiente cumplimiento:

MES	DISPONIBILIDAD	REGULARIDAD
Enero	100.00%	97.89%
Febrero	99.97%	97.23%
Marzo	100.00%	97.16%
Abril	99.99%	97.10%
Mayo	99.89%	97.28%
Junio	100.00%	97.63%
Julio	99.96%	97.29%
Agosto	99.98%	97.34%
Setiembre	99.88%	97.24%
Octubre	99.99%	96.99%

- (iv) Respecto a los niveles de servicio (limpieza y fraude) entre Enero – Octubre del 2017 se informó el siguiente cumplimiento:

MES	LIMPIEZA	FRAUDE
Enero	5.92%	0.200%
Febrero	6.14%	0.209%
Marzo	6.11%	0.182%
Abril	6.21%	0.167%
Mayo	5.65%	0.218%
Junio	6.46%	0.134%
Julio	6.86%	0.177%
Agosto	7.31%	0.174%
Setiembre	6.29%	0.126%
Octubre	5.85%	0.115%

Es preciso indicar que, en lo relativo al fraude (8%), el señor Abdón Delgado comentó que había tomado conocimiento de un comportamiento oportunista de ciertos usuarios que permitían obviar el sistema de colas y realizaban el recargo en lugares adyacentes a las estaciones por parte de personas no identificadas.

De otro lado, el señor Calmell consultó respecto de los agarraderos en pasamanos de los vagones, en particular. Sobre el particular, se indicó que una persona de más de 1.55 metros de altura podría hacer uso del sistema de pasamanos.

Con relación al terraplén de la Villa María del Triunfo, el señor Calmet indicó que no contaba con techado, lo cual significaba insatisfacción por parte de los usuarios. Por su parte, el señor David Villegas explicó que ello que no habría sido considerado en la Adenda realizada.

Como segundo punto de agenda el señor David Villegas, Jefe de Contratos Ferroviarios de la GSF, realizó una presentación sobre "la supervisión del Contrato de concesión de la Línea 1 del Metro de Lima" señalando, principalmente, lo siguiente:

- (i) OSITRAN supervisa la conservación del sistema ferroviario en el cual se considera la conservación de los trenes, conservación de la vía férrea, conservación de los sistemas eléctricos y de señalización y conservación de la infraestructura.
- (ii) OSITRAN supervisa la prestación del servicio en la cual se considera sistema de recarga de tarjetas, nivel de limpieza, disponibilidad de trenes y regularidad del servicio, atención al usuario, accesibilidad al sistema, vigilancia en estaciones y vigilancia en trenes.
- (iii) También se informó sobre las conclusiones de la encuesta a usuarios en el primer semestre del 2017 ¿Qué tan satisfecho están? Durante el uso del tren:
 - La comodidad (77%)
 - La posibilidad de ingresar al tren (79%)
 - La cantidad de asientos en la zona de espera (84%)
 - La ventilación (88%)
 - La temperatura dentro del tren (90%)
 - La posibilidad de sujetarse al pasamanos (79%)
- (iv) Sobre las recomendaciones de la misma encuesta, resultó los siguientes aspectos prioritarios:
 - La comodidad durante el recorrido del tren
 - El orden para el ingreso a la estación
 - El tiempo de espera para la compra y recarga de tarjetas
 - Limpieza de los servicios higiénicos.

- (v) Respecto a la Adenda 4 al contrato de concesión se señaló que el objeto es la ampliación de la flota de trenes y ejecutar obras para mejorar el servicio y que el impacto es incrementar la cantidad de trenes: de 24 trenes a 44 trenes con 6 coches cada uno y reducir el intervalo de paso de trenes en hora punta de 06 minutos a 03 minutos.

La firma de la adenda 4 se dio el 11 de julio del 2016 y el monto de inversión asciende a US\$ 397,60 millones, que comprende lo siguiente:

Obras (US\$ 136,78 millones)

- Obra 1 - Remodelación de 05 Estaciones (Villa El Salvador, La Cultura, Grau, Gamarra y Bayóvar).
- Obra 2 - Mejoras en el sistema eléctrico.
- Obra 3 - Segundo Acceso al patio de VES.
- Obra 4 - Ampliación de vías de estacionamiento en el patio de maniobras de Bayóvar.
- Obra 5 - Nuevos enlaces (cambiavías) en vía principal.

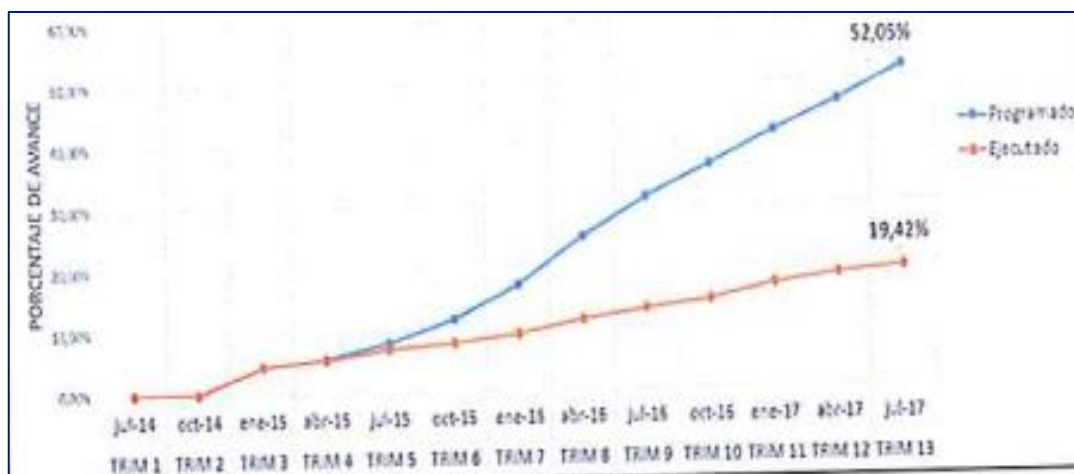
Adquisición de Material Rodante (US\$ 260,82)

- 20 trenes de 5 coches con cabinas externas.
- 39 coches (sin cabina), preparado para acoplarse al Material Rodante existente y al Material Rodante nuevo (ambos con formación original de 5 coches).

- (vi) Adicionalmente se brindó mayores detalles sobre: las inversiones, ampliación de flota de trenes, resultado de la puesta a punto en servicio del Tren Nº 25, cronograma de llegada de trenes, avances en la fabricación del material rodante, avance físico de obra.

Como siguiente punto de agenda el señor David Villegas brindó información sobre la "Supervisión del Contrato de concesión la Línea 2 del Metro de Lima y Callao" para lo cual inició con un breve resumen de las principales características del contrato de concesión

- (i) Sobre la entrega de áreas de la concesión se indicó las áreas a ser entregadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones al Concesionario es de 73 áreas (81% del total), de las cuales 14 áreas (19% del total) ya fueron entregadas al mes de diciembre del 2017, aunque fuera de los plazos establecidos en el Contrato de Concesión. Ello, ha generado que el Concesionario ha presentado al CIADI una demanda al Estado solicitando una compensación económica de aproximadamente US\$ 263 millones, principalmente por la demora del Estado en la entrega de terrenos, entre otros temas.
- (ii) Se indicó que OSITRAN no tiene facultades para obligar al cumplimiento oportuno de terrenos o sancionar al MTC (responsable de la entrega de terrenos). No obstante, en reiteradas comunicaciones se ha advertido al MTC sobre los efectos que podría tener para el Estado el incumplimiento en la entrega de los terrenos. A la fecha (diciembre del 2017) todos los plazos para la entrega de las áreas de la concesión se encuentran vencidos.
- (iii) Sobre el reconocimiento de Inversiones Programado Vs. Ejecutado (nov.2017) se mostró el siguiente cuadro:



- (iv) Respecto a la ejecución de las obras se indicó que a la fecha se ha alcanzado un avance del 19.42% respecto de la construcción total de todo el proyecto, lo que representa una inversión estimada que supera los US\$ 1 000 millones (incl. IGV) por parte de la empresa concesionaria. Asimismo, hasta el momento, se han construido 4.3 kilómetros de túnel, de los cuales 4.2 kilómetros cuentan con revestimiento definitivo (acabado final), los cuales incluyen el Túnel NATM y Túnel Ramal- Acceso Patio Taller de Santa Anita.
- (v) Finalmente, sobre la construcción de las estaciones de pasajeros, se indicó que se está realizando la ejecución de trabajos para el armado y vaciado de concreto para muros pantalla de la Estación 21. Respecto las obras civiles correspondientes a las Estaciones 23 y 24, se señaló que superan el 95% de avance. Asimismo, se ha iniciado la construcción de un total de 6 pozos de ventilación, los que actualmente tienen un avance del 60%, de los cuales 4 de ellos corresponden a la Etapa 1A y 2 pozos a la Etapa 1B.

Con relación a esta presentación, se adoptaron los siguientes acuerdos:

- (i) Solicitar al MTC el envío de un cronograma actualizado sobre la entrega de terrenos necesarios para la construcción de las obras de la Línea 2 del Metro de Lima y Callao,
- (ii) Solicitar al MTC el envío de información sobre los procedimientos de expropiación en curso respecto los terrenos involucrados en el Proyecto de la Línea 2 del Metro de Lima, haciendo una diferenciación entre aquellos que se encuentran en el poder judicial y aquellos en arbitraje, a fin de poder conocer e identificar el estado actual de dichos procesos.

Así, en virtud de dicha información, se podrá efectuar el seguimiento que corresponda (por ejemplo, de ser el caso, ante el Poder Judicial) y exigencias, de ser el caso. Asimismo, se indicó importante conocer las valorizaciones de dichos procesos a fin de a su vez conocer el impacto involucrado (valoraciones económicas de las pérdidas del gobierno del Perú por dichas expropiaciones).

Finalmente, los usuarios mencionaron la importancia que se pueda realizar el siguiente año una campaña de difusión de derechos de los usuarios en medios de comunicación a fin que se realice una sensibilización general a la ciudadanía. Culminada las exposiciones, la sesión concluyó con las palabras de agradecimiento de la Presidenta del Consejo Directivo del OSITRAN.

De esta manera, se dio fin a la sesión.
Lima, diciembre de 2017