



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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



Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana María FIR
09208563 hard
Motivo: Firma Di
Fecha: 01/06/2021
18:45:52 -0500

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 31-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Carta R-CAT-045770-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 31 de mayo de 2021

SUMILLA: *No habiéndose acreditado que haya resultado injustificada la restricción temporal de ingreso de la usuaria a la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima por la puerta de exonerados de pago, al no encontrarse dentro de los supuestos autorizados para utilizar dicha vía de acceso, corresponde declarar infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora
 (en adelante, la señora
 o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045770-2021-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 16 de diciembre de 2020, la señora
 presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Personal de seguridad de la Línea 1 restringió temporalmente su acceso a la estación Gamarra por la puerta de exonerados de pago de pasaje, a pesar de exhibir un carnet expedido por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (en adelante, CONADIS) que demostraba su condición de persona con discapacidad leve; indicándosele que le correspondía ingresar por la puerta de acceso preferencial de la estación, pese a que en dicho punto de acceso había varios usuarios.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Portaba un balde que no excedía las medidas máximas de equipaje permitido y se encontraba acompañada de dos familiares que le brindaban apoyo debido a su discapacidad, correspondiendo que también se les permitiera el ingreso por la referida puerta de exonerados de pago.
 - iii.- Solicitó que GYM instruya a su personal sobre las diferentes formas de discapacidad que afectan a los usuarios de la Línea 1.
2. Mediante Carta R-CAT-045770-2021-SAC, notificada el 4 de enero de 2021, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - i.- El día de los hechos, la señora [REDACTED] pretendió ingresar a la estación portando un bulto que superaba el tamaño permitido, lo que podía generar incomodidad en el resto de pasajeros, afectando su tranquilidad y seguridad.
 - ii.- Por tal motivo, el personal de seguridad de GYM indicó a la usuaria el procedimiento de ingreso con bultos a la estación, informándosele sobre el uso del acceso preferencial; sin embargo, encontrándose disconforme con la información brindada, solicitó el Libro de Reclamaciones, el cual le fue brindado de manera oportuna.
 - iii.- GYM cumple con informar a los usuarios las normas de uso del servicio sobre bultos y equipajes prohibidos de ser transportados a través de paneles ubicados en varias zonas de las estaciones, a través de las redes sociales, del Aplicativo Móvil Línea 1 y de su página web.
 - iv.- La atención brindada por el personal de la estación Gamarra fue adecuada y acorde a los procedimientos y normas de uso del sistema de la Línea 1, no habiendo intención de generar a la usuaria malestar alguno.
3. Con fecha 11 de enero de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045770-2021-SAC, manifestando que se encontraba disconforme con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora al haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de la estación Gamarra, pese a ser una persona con discapacidad no visible.
4. El 10 de marzo de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- i.- El día de los hechos materia de reclamo, la señora [REDACTED] se identificó con su carné color azul del CONADIS, el cual identifica a las personas que padecen discapacidad leve; correspondiéndole ingresar a la estación Gamarra por la puerta de acceso preferencial, hecho que le fue informado por el personal de seguridad.
 - ii.- No obstante, la señora [REDACTED] exigió ingresar a la estación por la puerta de acceso dispuesta para los usuarios exonerados de pago por diversas normas sectoriales, entre los que se encuentran los usuarios con discapacidad severa que cuentan con carné color amarillo del CONADIS.
 - iii.- En ese sentido, la indicación brindada a la usuaria por el personal de seguridad, referida a que debía ingresar por la puerta de acceso preferencial de la estación ubicada al costado de la puerta de exonerados, fue correcta.
 - iv.- Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que la señora [REDACTED] pretendió ingresar por la puerta de exonerados de pago junto a dos acompañantes y llevando un bulto que excedía las dimensiones permitidas.
 - v.- En tal sentido, en el presente caso se produjeron varios incumplimientos a las disposiciones de ingreso por parte de la reclamante, teniendo el personal de seguridad de GYM el deber de comunicárselo. Sin embargo, finalmente dicho personal permitió el ingreso de la reclamante y sus acompañantes por la puerta de acceso de exonerados de pago, tal como la usuaria lo solicitó.
5. El 30 de abril de 2021 se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la participación de la señora [REDACTED], quien informó oralmente los argumentos sobre el reclamo, quedando la causa al voto.
 6. El 3 de mayo de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo indicado en su escrito de elevación del expediente administrativo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045770-2021-SAC.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la usuaria referido a que personal de GYM habría restringido temporalmente su ingreso a la estación Gamarra por el acceso de exonerados de pago de pasaje pese a identificarse con un carnet expedido por el CONADIS que acreditaba su condición de persona con discapacidad leve; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de GYM) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-045770-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 4 de enero de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de enero de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 11 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

⁴ Reglamento de Reclamos de GYM

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

III.2.1. Sobre el inadecuado servicio brindado a la señora [REDACTED]

13. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que el personal de GYM le habría impedido temporalmente el ingreso a la estación GAMARRA de la Línea 1 del Metro de Lima por la puerta de exonerados de pago de pasaje, a pesar de exhibir un carnet expedido por el CONADIS que acreditaba su condición de persona con discapacidad leve, indicándosele que le correspondía ingresar por la puerta de acceso preferencial de la estación.
14. Añadió que portaba un balde que no excedía las medidas máximas de equipaje permitido y que se encontraba acompañada de dos familiares que le brindaban apoyo debido a su discapacidad, correspondiendo se les permitiera también el ingreso por la referida puerta de exonerados de pago. Solicitó que GYM instruya a su personal sobre las diferentes formas de discapacidad que afectan a los usuarios de la Línea 1.
15. GYM señaló que la señora [REDACTED] se identificó con su carné color azul del CONADIS en tanto padecía una discapacidad leve, correspondiéndole ingresar a la estación por la puerta de acceso preferencial; pese a lo cual la usuaria exigió ingresar por la puerta de exonerados de pago, lo que no se encontraba dentro de los supuestos permitidos para la utilización de dicha puerta de acceso.
16. Añadió que la señora [REDACTED] pretendió ingresar por la puerta de exonerados de pago junto a dos acompañantes y llevando un bulto que excedía las dimensiones permitidas, lo que podía generar incomodidad a otros usuarios, afectando su tranquilidad y seguridad, por lo que la atención brindada por el personal de la estación Gamarra fue adecuada y acorde a los procedimientos y normas de uso del sistema de la Línea 1.
17. Sobre el particular, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios con las especificaciones de calidad y cobertura conforme a lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes:



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)"

[El subrayado es nuestro]

18. Asimismo, en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre GYM y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma, recuperando su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los niveles de servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
19. Igualmente, el numeral 8.24 del Contrato de Concesión ha establecido a favor de los usuarios los siguientes derechos, entre los cuales se encuentra el acceso, como se aprecia a continuación:

"Derechos y Reclamos de los Usuarios

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;



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de las
Inversiones e Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- (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]

20. Respecto al acceso de los usuarios, el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), ha dispuesto lo siguiente:

"I. Al libre uso de las ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

(...)"

[El subrayado en nuestro]



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

21. Por otro lado, el artículo 8 del Reglamento de Usuarios antes citado establece las obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, entre las cuales se encuentra la siguiente:

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b) Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

[El subrayado en nuestro]

22. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, se advierte que si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, también puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, ni la normativa vigente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
23. Conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso la señora [REDACTED] cuestionó que personal de GYM le habría impedido temporalmente el ingreso a la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima por la puerta de exonerados de pago de pasaje, a pesar de ser una persona con discapacidad leve, habiéndosele indicado que le correspondía ingresar por la puerta de acceso preferencial de dicha estación.
24. En el presente caso cabe tener en consideración lo dispuesto en la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público; la cual señala lo siguiente:



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

"Artículo 1°.- Objeto de la Ley

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

[El subrayado es nuestro]

25. De otro lado, en lo que refiere al trato preferencial, el Código del Consumidor dispone lo siguiente:

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

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

[El subrayado es nuestro]

26. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que tanto la Ley N° 28683, como el Código del Consumidor, han establecido que gozan de atención preferente, entre otros, las personas con discapacidad; encontrándose los establecimientos de uso público de carácter estatal o privado obligados a implementar medidas para facilitar y garantizar dicho acceso o trato, así como los mecanismos necesarios para denunciar su incumplimiento.
27. Conforme se puede apreciar, las normas citadas establecen el derecho de las personas con discapacidad a que los proveedores de bienes y servicios les garanticen una atención preferente, lo que evidentemente incluye el servicio público de transporte en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
28. En ese sentido, a través de su página web, GYM informa que tienen derecho a recibir atención preferente los adultos mayores, las mujeres embarazadas, las personas con bebés en brazos (hasta 5 años), los niños y las niñas menores de 12 años, así como las personas con discapacidad, tal como se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

¿Qué es el Derecho a la Atención Preferencial?

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

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

Las personas con discapacidad (1)

- Personas que, de manera permanente, tienen problemas al caminar (cojera)
- Personas que, de manera permanente, usan silla de ruedas
- Personas que, de manera permanente, usan bastón o muleta(s)
- Personas con yeso en miembro inferior, que dificulte su movilidad
- Personas con amputación en cualquier parte del cuerpo
- Personas que, de manera permanente, son invidentes (parcial o totalmente)
- Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudas)
- Personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, enfermedades cancerígenas, enfermedades diabéticas, o personas con tratamiento médico), solo si el cliente lo manifiesta.

Atención Preferente

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

29. Ahora bien, en lo que refiere al derecho a pases libres o a la exoneración del pago en el servicio de transporte, la Ley N° 26271, que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros, publicada en el diario oficial El Peruano el 30 de diciembre de 1993, establece expresamente lo siguiente:

"Artículo 1.- El derecho a pases libres y a pases diferenciados y el derecho a pases cobrados por las empresas de servicio de transporte de pasajeros del ámbito urbano e interurbano del país, sólo se aplicarán tratándose de:

- a) Miembros de la Policía Nacional y miembros del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú;
- b) Alumnos Universitarios y de Institutos Superiores Universitarios en profesión o carrera cuya duración no sea menor de seis semestres académicos; y,
- c) Escolares".

[El subrayado es nuestro]



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

30. Conforme se puede verificar, la norma citada establece que tienen derecho a pases libres o a la exoneración del pago de pasaje de transporte, los miembros de la Policía Nacional del Perú y del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
31. Asimismo, la Ley N° 30412, que modifica la Ley General de la Persona con Discapacidad, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de enero de 2016, establece que las personas con discapacidad severa inscritas en el CONADIS, tienen pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano, conforme se aprecia a continuación:

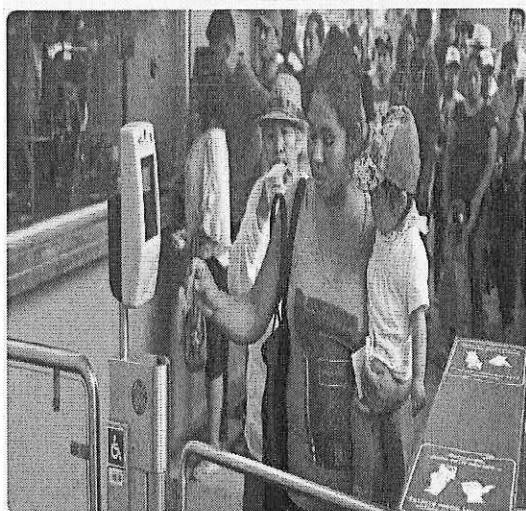
"Artículo 20.- Accesibilidad en el transporte público terrestre

(...)

20.4 Las personas con discapacidad severa inscritas en el registro del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis) tienen pase libre en el servicio de transporte público terrestre urbano e interurbano".

32. En ese sentido, a través de su página web, GYM informa que se encuentran exonerados del pago de la tarifa por uso del servicio, los miembros de la PNP, del Cuerpo General de Bomberos, los niños menores de 6 años y las señaladas personas con discapacidad severa acreditadas con su carné del CONADIS, así como los niños menores de 6 años, conforme se aprecia a continuación:

¿Quiénes están exonerados de la tarifa de LÍNEA1?



Solo quedan exonerados de la tarifa normal de LÍNEA1 los siguientes perfiles:

- ◆ Miembros de la Policía Nacional
- ◆ Cuerpo General de Bomberos
- ◆ Niños menores de 6 años
- ◆ Personas con **Discapacidad Severa** debidamente acreditadas con su carnet de CONADIS.

La Policía Nacional del Perú y los miembros del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, por la naturaleza de su trabajo, ingresarán directamente, sin colas ni restricciones por afluencia.

33. Teniendo en cuenta que a lo largo del procedimiento la señora [REDACTED] señaló que es una persona con discapacidad leve y no encontrándose acreditado que fuera integrante de la Policía Nacional del Perú o del Cuerpo General de Bomberos, se verifica que no resultaba ser beneficiaria de la exoneración del pago del pasaje por el uso del servicio brindado por GYM, no encontrándose por ello habilitada para hacer uso de la puerta dispuesta en la estación Gamarra para las personas exoneradas del pago de tarifa.
34. En ese sentido, habiendo manifestado la usuaria que era una persona con discapacidad leve, se verifica que su ingreso a la estación Gamarra debía realizarse por el acceso preferencial, tal como le fue informado por el personal de seguridad de GYM.
35. Atendiendo a las consideraciones expuestas, se verifica que la restricción temporal de acceso a la señora [REDACTED] por la puerta de exonerados de pago dispuesta por el personal de seguridad de la estación Gamarra no fue injustificada, no encontrándose acreditada una prestación inadecuada del servicio, considerando además que dicho personal informó a la usuaria que su ingreso a la estación debía realizarse por la puerta de acceso preferencial, atendiendo a su condición de persona con discapacidad leve.
36. La señora [REDACTED] cuestionó también que el personal de seguridad de la estación Gamarra restringió no solo su ingreso, sino el de sus dos acompañantes que la apoyaban debido a su discapacidad.
37. Al respecto, cabe señalar que GYM informa a los usuarios que las personas con discapacidad que requieran de asistencia para movilizarse, podrán ingresar con un acompañante, conforme se aprecia a continuación:

Consideraciones adicionales para acceder al Derecho a la Atención Preferencial dentro de LÍNEA 1

LÍNEA 1 recibe diariamente más de 300 mil validaciones de ingreso a través de sus 26 estaciones. Al ser el primer servicio de transporte público masivo de la ciudad, es necesario implementar controles adicionales para garantizar que solo las personas con Derecho a la Atención Preferencial puedan acceder a este beneficio. Tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las personas con Derecho a la Atención Preferencial recibirán asistencia de manera prioritaria en todo nuestro sistema.
- En caso se requiera validar la edad del adulto mayor o niño/niña, el personal de estación podrá solicitar la presentación del DNI.
- Las personas que usen silla de ruedas (clásica, eléctrica, especial), así como las personas invidentes y sin acompañantes recibirán la atención directa del personal de estaciones durante su tránsito por nuestro sistema.
- Las personas que ingresen por la fila de Atención Preferencial deberán hacerlo sin acompañantes (únicamente ingresarán con 1 acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse).

Agradecemos la comprensión de las personas que reciben la Atención Preferencial en nuestras instalaciones, pedimos su colaboración para hacer respetar las normas establecidas y solicitamos anticipadamente las disculpas que correspondan por los inconvenientes que podamos causarles durante la ejecución de dichos controles cuyo primer objetivo es garantizarles el ingreso seguro y oportuno a nuestro sistema.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

38. En ese sentido, si bien la señora [REDACTED] indicó en su reclamo que correspondía que GYM permitiera su ingreso a la estación junto a dos acompañantes; se constata que atendiendo a su condición de discapacidad correspondía se permitiera su ingreso junto a un acompañante, siempre y cuando requiriera de asistencia para movilizarse.
39. Cabe resaltar que la restricción de acceso a la estación GAMARRA dispuesta por el personal de GYM fue temporal, permitiendo finalmente el ingreso de la señora MEJÍA y sus dos acompañantes por la puerta de exonerados de pago de pasaje.
40. Atendiendo a las consideraciones expuestas, y constatándose que la restricción temporal de ingreso a la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima dispuesta por el personal de seguridad de GYM no fue injustificada, no encontrándose acreditada una prestación inadecuada del servicio; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-045770-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60° del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-045770-2021-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al haberse constatado que la restricción temporal de ingreso a la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima dispuesta por el personal de seguridad de la Entidad Prestadora no fue injustificada, no encontrándose acreditada una prestación inadecuada del servicio.

⁷ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"**Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**
(...)

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

"**Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

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

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2021048249

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>



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