



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

CONTRATO



Firmado por:
GRANDA BECERRA
Ana María F.R.
0928553 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 31/08/2021
16:00:55 -0500

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 53-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 31 de agosto de 2021

SUMILLA: *Habiéndose constatado que la consulta por parte del personal de la Entidad Prestadora al usuario, en referencia a la causa que motivaba su ingreso a la estación Villa María por la vía de acceso preferencial no fue injustificada, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 20 de febrero de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- Al pretender ingresar por la puerta de acceso preferencial de la estación Villa María de la Línea 1, fue interrogado por el personal de GYM sobre el motivo de su ingreso por dicha vía.
 - ii.- Preguntó a dicho personal si tenía la obligación de responder a dicho requerimiento, indicándosele que efectivamente tenía dicha obligación y que, de lo contrario, no iba a permitírsele ingresar por dicha puerta.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central telefónica: (01) 502-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

CASTILLA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 2

- iii.- Pese a que se le impidió deslizar su tarjeta por el torniquete preferencial a fin de validar su ingreso a la estación, pudo ingresar y expresar su malestar al supervisor de la estación, quien le manifestó que no se le debió preguntar sobre el motivo de su ingreso por la vía preferencial.
 - iv.- Días antes de la ocurrencia de los hechos fue intervenido quirúrgicamente y solicita que GYM adopte las acciones que correspondan a fin de que este tipo de acciones del personal que controla el ingreso a las estaciones no se repitan.
2. Mediante Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC, notificada el 26 de febrero de 2021, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:
- i.- Al no visualizar alguna condición que motivara el uso del acceso preferencial a fin de ingresar a la estación, el personal que controla el ingreso de los usuarios preguntó al señor [REDACTED] cuál era la causa que generaba su ingreso por dicha vía.
 - ii.- Haciendo caso omiso a dicho requerimiento, el usuario validó su ingreso por dicho acceso preferencial; no obstante, al no encontrarse conforme con la atención recibida, solicitó el Libro de Reclamaciones.
 - iii.- La actuación del personal que controla el ingreso de los usuarios a la estación Villa María fue acorde a los procedimientos establecidos y normas de uso del sistema, no teniendo intención de generar algún malestar al reclamante.
 - iv.- Las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima cuentan con vías de acceso preferencial, pero algunos pasajeros las utilizan indebidamente, por lo que el personal de las estaciones tiene la obligación de verificar su buen uso en el marco de la Ley Nº 27408, Ley de Atención Preferente.
3. Con fecha 27 de febrero de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Días antes de la ocurrencia de los hechos fue intervenido quirúrgicamente, no pudiendo permanecer de pie por tiempo prolongado, optando por utilizar el acceso preferencial de la estación Villa María.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Al ser consultado por el personal de GYM si era un usuario con derecho a atención preferente, contestó afirmativamente; no obstante, al intentar deslizar su tarjeta por el torniquete, el personal se lo impidió con la mano, requiriéndole precisar el motivo para utilizar el acceso preferencial de la estación.
 - iii.- Al cuestionar la pertinencia de la interrogante formulada, se le indicó que de no precisar el hecho que motivaba su condición preferencial, no se le iba a permitir ingresar a la estación por dicha vía, negándose de manera inadecuada el personal de GYM a informar sobre la norma legal que establecería la obligación por parte de los usuarios de comunicar el motivo de su atención preferencial.
 - iv.- Debido a su insistencia pudo ingresar a la estación por el acceso preferencial y expresó su malestar al supervisor de la estación, quien le manifestó que no se le debió preguntar sobre el motivo de su ingreso por dicha vía preferente.
 - v.- El personal que impidió temporalmente su ingreso manifestó de manera desafiante que, si deseaba presentar un reclamo, podía hacerlo, lo que demuestra la falta de calidad de la atención brindada.
4. El 19 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:
- i.- Como parte de sus funciones, los Agentes de Estación tienen la función de coadyuvar en el control del ingreso de los usuarios al servicio de la Línea 1.
 - ii.- El ingreso al acceso preferencial cuenta con diversos beneficiarios. En algunos casos, la corroboración de la condición que habilita a los usuarios a utilizar el acceso preferencial es simplemente visual (como podría ser una persona en muletas o en silla de ruedas), pero en otros casos ello es más difícil, como ocurre con el caso de enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, cancerígenas, etc.), lo que supone que, en el cumplimiento de sus funciones, los Agentes de Estación puedan abordar a usuarios para consultar y/o corroborar que pueden acceder por el ingreso preferencial.
 - iii.- En el presente caso, el reclamante ha señalado durante el procedimiento de reclamo que había sido intervenido quirúrgicamente, hecho que no le permitía permanecer de pie por tiempo prolongado. Considerando ello, la condición que le permitía acceder por el ingreso preferencial no era visible, por lo que el hecho



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

de que la Agente de Estación le formulara interrogantes no resultaba injustificado sino una acción válida.

- iv.- No se debe perder de vista que, paralelamente a la obligación de los Agentes de Estación de controlar el ingreso de los usuarios, existe un deber de cooperación de los pasajeros con el cumplimiento de las condiciones de uso del servicio. Así, por ejemplo, existen personas con discapacidad que se identifican para ingresar por el acceso preferencial mostrando su carné del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS).
- v.- GYM cumple con brindar información a los usuarios sobre las condiciones de uso del acceso preferencial a las estaciones.
- vi.- Con relación a la interacción que la Agente de Estación tuvo con el reclamante, no se ha verificado la comisión de falta alguna. Se debe tener en cuenta que en una interacción entre dos personas pueden existir puntos de vistas distintos que se fundan en percepciones subjetivas, y que en el presente caso el usuario accedió por el ingreso preferencial y se le entregó el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó.

5. El 13 de agosto de 2021 se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, sin la participación de las partes, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada al cuestionamiento del usuario referido a que, de manera injustificada, personal de GYM habría restringido temporalmente su ingreso a la estación Villa María por el acceso preferencial debido a



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 800-8300
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

que no precisó el motivo que lo habilitaba a utilizar dicha vía de acceso; 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.

8. 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

i.- La Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC fue notificada al señor QUIVOY el 26 de febrero de 2021.

ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de marzo de 2021.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

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

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

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Sutquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 27 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

10. 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.
11. 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 los derechos y obligaciones de los usuarios en el uso de los servicios brindados por la Entidad Prestadora

12. Al respecto, los artículos 7 y 11 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), 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:

"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

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) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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]

13. 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.
14. 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;*
- (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 es nuestro]

15. Respecto al acceso de los usuarios, el artículo 7 del Reglamento de Usuarios ha dispuesto 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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

"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 es nuestro]

16. 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.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 800-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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 es nuestro]

17. 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.

III.2.2 Sobre el presunto inadecuado servicio brindado al señor [REDACTED]

18. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que, al pretender ingresar por la puerta de acceso preferencial de la estación Villa María de la Línea 1, fue interrogado por el personal de GYM sobre el motivo de su ingreso por dicha vía; no obstante, al responder que tenía derecho a una atención preferencial, e intentar deslizar su tarjeta por el torniquete, el personal se lo impidió, requiriéndole precisar el motivo para utilizar el referido acceso.
19. Sin perjuicio de lo señalado, manifestó que finalmente pudo ingresar a la estación y expresar su malestar al supervisor correspondiente, precisando que días antes había sido intervenido quirúrgicamente por lo que no podía permanecer de pie por tiempo prolongado.
20. GYM señaló por su parte que, en algunos casos, la corroboración de la condición que habilita a los usuarios a utilizar el acceso preferencial es simplemente visual (como podría ser una persona en muletas o en silla de ruedas), permitiéndose el ingreso de los usuarios sin requerir información adicional; pero en otros casos, al no ser evidente alguna condición que motive el uso del acceso preferencial, como ocurre con el caso de enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, cancerígenas, etc.), el personal que controla el ingreso de los usuarios a la estación debe corroborar previamente dicha situación a fin de permitir el uso de la vía preferencial.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

21. Agregó que, en la medida que en el presente caso su personal no visualizó alguna condición que motivara el uso del acceso preferencial, consultó al señor [REDACTED] cuál era la causa que generaba su ingreso por dicha vía, por lo que dicha acción resultó acorde a los procedimientos establecidos y normas de uso del sistema, no teniendo intención de generar algún malestar al reclamante.
22. Conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso el señor [REDACTED] cuestionó que personal de GYM le hubiera solicitado precisar la causa que motivaba su ingreso a la estación Villa María de la Línea 1 por la puerta de acceso preferencial. En ese sentido, el usuario manifestó que, habiendo indicado al personal de GYM que tenía derecho a recibir una atención preferencial, debió permitírsele ingresar a la estación por dicha vía de acceso, no teniendo la obligación de brindar información adicional.
23. Sobre el particular, 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:

"Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispóngase 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]

24. Asimismo, 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]



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

25. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que tanto la Ley Nº 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.
26. 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.
27. 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 (con problemas para caminar, que usan silla de ruedas, bastón o muletas, invidentes, personas con enfermedades ocultas, entre otros), tal como se aprecia a continuación:

¿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.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

28. Teniendo en cuenta que en el reclamo el señor [REDACTED] señaló que tenía como antecedente haber sido intervenido quirúrgicamente, no pudiendo por ello permanecer de pie por tiempo prolongado, se desprende que de acuerdo con dicha declaración se encontraba dentro del supuesto previsto por GYM de discapacidad por enfermedad oculta antes citado.
29. Sin embargo, en el presente caso el usuario no ha negado ni desvirtuado el hecho de que, en el momento de intentar hacer uso del acceso preferencial, no exhibía alguna condición que evidenciara o hiciera visible que se encontraba en el referido supuesto de enfermedad oculta, habiéndose limitado a cuestionar que el personal de GYM le haya preguntado sobre la condición que lo habilitaba a ingresar a la estación por dicho acceso.
30. En este punto, cabe indicar que en lo que respecta al supuesto de enfermedad o condición oculta, se aprecia que GYM ha dispuesto que las personas que se encuentren en tal situación, deben comunicarlo al personal del GYM, a fin de recibir la atención preferencial correspondiente.
31. Teniendo en cuenta que el señor [REDACTED] presentaba una enfermedad o condición oculta, no visible, por tratarse de una persona que se había realizado una intervención quirúrgica recientemente; correspondía que ante la consulta realizada por el personal de GYM sobre el motivo por el cual requería se le brindara una atención preferencial, comunicara dicho hecho a fin de que se le permitiera ingresar a la estación por la puerta de acceso preferencial.
32. En ese sentido, el requerimiento del personal de GYM a los usuarios de que comuniquen la enfermedad, dolencia o condición no visible que presentan, a fin de permitírsele utilizar el acceso preferencial en las estaciones de la Línea 1, resulta razonable.
33. En efecto, cabe recordar que mediante la vía de acceso preferencial se busca precisamente brindar facilidades a los usuarios que se encuentren en situación de vulnerabilidad, como es el caso de personas con discapacidad, adultos mayores o gestantes; a fin de no tener que hacer una fila de espera junto a todos los demás usuarios



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

de un medio de transporte que resulta masivo, como ocurre con la Línea 1 del Metro de Lima.

34. Por ello, si se brindara equivocadamente un trato preferencial en el acceso a las estaciones de la Línea 1, a personas que no se encontraran en las situaciones descritas, podría provocarse que el acceso preferencial fuese utilizado por usuarios que realmente no necesitan ingresar por dicha vía, perdiendo su característica de mecanismo de acceso especial, afectando precisamente a los usuarios que por su condición de vulnerabilidad si tienen derecho a dicho trato preferente, quienes se verían obligados a esperar más tiempo por el acceso a las estaciones y trenes de la Línea 1 cuando ello no debería ocurrir.
35. Consecuentemente, el control por parte del personal de GYM, del ingreso de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, tiene por finalidad que el uso del acceso preferencial se realice por las personas que, por su especial condición, efectivamente requieran de su utilización.
36. Atendiendo a las consideraciones expuestas, la consulta formulada por parte del personal de GYM al señor **[REDACTED]**, en referencia a la causa que motivaba su ingreso a la estación Villa María por la vía de acceso preferencial, en atención a que no resultaba visible en su caso situación de discapacidad alguna, no fue injustificada, no encontrándose acreditada una inadecuada prestación del servicio de la Entidad Prestadora.
37. Siendo ello así, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC que declaró infundado el reclamo presentado.

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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 53-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-VMA-004-000120-2021-SAC, mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no haberse acreditado una inadecuada prestación del servicio por parte de la Entidad Prestadora.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [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: 2021078106

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) 500-7330
www.ositran.gob.pe