



- iii.- Resultaba contradictorio que el personal de GYM le impidiera temporalmente ingresar a la estación a pesar que el semáforo se encontraba en verde.
2. Mediante carta R-CAT-015806-2016-SAC, notificada el 2 de mayo de 2017, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- En el momento en el cual ocurrieron los hechos materia de reclamo, se había llegado a la cuota máxima de usuarios permitidos dentro de la estación "Pirámides del Sol", razón por la que la administradora indicó oportunamente a los usuarios no realizar la marcación de sus tarjetas; no obstante lo cual, el señor [REDACTED] haciendo caso omiso a dicha indicación, realizó la validación de su tarjeta con la intención de ingresar.
 - ii.- La administradora impidió el ingreso del señor [REDACTED] a la estación "Pirámides del Sol" en ese momento, permitiendo posteriormente su ingreso a la referida estación.
 - iii.- Debido al incremento de afluencia de público en la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha implementado mecanismos de gestión para el ingreso y salida de los usuarios de las estaciones a fin de brindar condiciones de uso seguras mediante el respeto del aforo de público en las estaciones.
 - iv.- En ese sentido, en algunas de las estaciones se cuenta con semáforos con la finalidad de determinar el momento en el que los usuarios pueden ingresar a las estaciones (luz verde) y cuándo deben detener su ingreso (luz roja).
 - v.- Este mecanismo tiene por finalidad organizar el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima permitiendo un número máximo de personas dentro de las estaciones. Cabe señalar que la cantidad de usuarios y los periodos de ingreso a las estaciones varía de acuerdo a la afluencia de público en cada una de ellas.
 - vi.- Asimismo, cuando se llega a la cuota establecida de usuarios dentro de las estaciones, los administradores detienen inmediatamente el ingreso de los usuarios que pretenden ingresar a la estación, lo que puede ocurrir incluso cuando la luz del semáforo se encuentra en verde.
3. Con fecha 3 de mayo de 2017, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta R-CAT-015806-2016-SAC, señalando que el semáforo y el personal que controla el ingreso en la estación "Pirámides del Sol" brindan indicaciones contradictorias a los usuarios, y que si bien luego del incidente se le permitió ingresar a la estación, ello ocurrió minutos después de validar su tarjeta.
4. El 24 de mayo de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:



- i.- En el Contrato de Concesión se incluyó un Estudio de Demanda de la Línea 1 del Metro de Lima realizado por el Estado.
 - ii.- La demanda de usuarios prevista para el año 2017 ha sido superada ampliamente, por lo que en el año 2016 el concedente y el concesionario suscribieron la Adenda N° 4 al Contrato de Concesión, disponiéndose la realización de inversiones complementarias en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, así como la compra de más trenes y modificaciones en el funcionamiento de las estaciones que cuentan con mayor afluencia de público.
5. El 27 de agosto de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa sin contar con la asistencia 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 R-CAT-015806-2016-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor LARA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a que el personal de la estación "Pirámides del Sol" de la Línea 1 del Metro de Lima habría impedido ingresar temporalmente al señor [REDACTED] a la referida estación, pese a que en ese momento el semáforo permanecía con luz verde; situación que puede incluirse como supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el

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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:



Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta R-CAT-015806-2016-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 2 de mayo de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 23 de mayo de 2017.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 3 de mayo de 2017, es decir dentro del plazo legal establecido.

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

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

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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

4 Reglamento de Reclamos de GYM

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

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

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

"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”.



10. 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 General⁶ (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.
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 la normativa aplicable

12. 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 regulador⁷.
13. Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.

⁶ 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".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

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

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

*Los Organismos Reguladores:
(...)*

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



14. 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 social⁹; se advierte que en el presente caso el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.
15. 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 Sobre la presunta indebida restricción temporal para el ingreso a la estación "Pirámides del Sol"

16. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó el hecho de que personal de la estación "Pirámides del Sol" de la Línea 1 del Metro de Lima le impidió temporalmente ingresar a la referida estación aduciendo que según el control realizado ya se había llegado al aforo máximo de personas permitido dentro de la estación, por lo que debía esperar antes de reanudarse el ingreso.
17. Por su parte GYM señaló que antes de que el señor [REDACTED] validara su tarjeta en las lectoras ubicadas en los torniquetes de la estación "Pirámides del Sol", la administradora indicó a los usuarios no realizar la marcación de sus tarjetas debido a que se había llegado a la cuota de usuarios permitidos en el andén de la estación; no obstante lo cual, haciendo caso omiso a dicha indicación, el reclamante validó de su tarjeta con la intención de ingresar a la estación. No obstante, señaló que si bien la administradora de la estación impidió al señor [REDACTED] ingresar a la estación en ese momento, luego se permitió su ingreso.
18. Precisó que al llegarse a la cuota establecida de usuarios en el andén de las estaciones, los administradores detienen inmediatamente su ingreso, lo que puede ocurrir incluso cuando la luz del semáforo se encuentra en verde.
19. Ahora bien, cabe señalar que GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima, habiéndosele concedido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano diferentes derechos referidos a su

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

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



explotación, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco del referido contrato y demás leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. *La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.*

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello".

[El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, los artículos 7 y 12 de la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo (en adelante, 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 conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"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:

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.



"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

h) 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".

[El subrayado es nuestro]

- 21. Adicionalmente, el numeral 8.32 del Contrato de Concesión, referido a la seguridad y vigilancia durante la prestación del servicio, establece que GYM debe cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión y en el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por Decreto Supremo Nº 039-2010-MTC, conforme se aprecia a continuación:

"Seguridad y Vigilancia

8.32. EL CONCESIONARIO deberá cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato, en el Capítulo VII del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vía férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por D.S. Nº 039-2010-MTC y otras Leyes Aplicables, debiendo proveer a su costo, los vigilantes que actuarán en las estaciones, trenes y demás dependencias con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros y empleados dentro de los límites de la Concesión y de la custodia de los Bienes de la Concesión.

- 22. El indicado Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los Niveles de Servicio, establece que la prestación del servicio deberá brindarse en condiciones de calidad, garantizando la seguridad de los usuarios, debiendo implementarse procedimientos de seguridad para ello, conforme se aprecia a continuación:

SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

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

1.2 NIVELES DE PRESTACION DEL SERVICIO

- 1.2.1 Los parámetros mínimos que deberán cumplirse durante la etapa de prestación del servicio se denominan "Niveles de Prestación del Servicio", los cuales se establecerán en cumplimiento de los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad propuestos por el CONCESIONARIO.

(...)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Seguridad en la prestación del servicio

- 1.2.38 El CONCESIONARIO deberá adoptar un método estructurado y sistemático que garantice que las condiciones potencialmente inseguras sean identificadas antes que se manifiesten.
- 1.2.39 Todos los procedimientos de seguridad de la operación deberán configurarse con el objeto de garantizar la seguridad de los pasajeros, el personal, el público en general (Usuarios y no usuarios), el material rodante, las instalaciones y los Bienes de la Concesión.

23. Finalmente, el artículo 36 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por el Decreto Supremo N° 039-2010-MTC, de fecha 12 de agosto de 2010, establece que la organización ferroviaria, de la que forma parte la Línea 1 del Metro de Lima que administra GYM, debe contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones, el mismo que tiene por objeto controlar el ingreso y salida de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

"SISTEMA DE CONTROL DE PASAJEROS

Artículo 36.- Sistema de control de pasajeros

36.1. La organización ferroviaria deberá contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones que se encuentran a lo largo de la vía férrea. Este sistema tiene como objetivo el llevar a cabo el control de ingreso y salida de los usuarios, controlando que éstos realicen el pago de la tarifa por los servicios de transporte que se le brindan.

36.2. El sistema de control de pasajeros contará con:

- a) Torniquetes de entrada y salida.
- b) Computadoras de estación para el sistema de control de pasajeros.
- c) Computadora central.
- d) Expendedores: automáticos mixtos o codificadores de tarjetas sin contacto.

36.3. Todos los torniquetes de entrada y salida estarán controlados y supervisados por una computadora que almacena y gestiona los datos asociados al sistema de boletaje de la estación y que haga posible la comunicación y gestión de datos con la computadora central ubicada en el puesto central de operación.

36.4. La organización ferroviaria podrá instalar sistemas que incorporen una serie de nuevas Interfaces con los usuarios, como son: lectores de códigos de barras, de boletos magnéticos, sistema de pago electrónico mediante tarjetas bancarias tanto de crédito como de débito, etc".

[El subrayado es nuestro]

24. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", elaborado por la trabajadora de GYM [REDACTED] encargada de controlar el ingreso de los usuarios a la estación "Pirámides del Sol" de la Línea 1 del Metro de Lima el día de los hechos materia de reclamo, en el cual se indicó lo siguiente:



"INFORME DE PERSONAL

(...)

Usuario informa que habiendo marcado se le niega el ingreso al sistema, ante esto debo informar que dicho usuario de manera intencional y haciendo caso omiso a las indicaciones procede a marcar cuando ya todos los usuarios de la fila estaban detenidos. Al usuario se le indica que deberá esperar su turno de ingreso, sin embargo, él insiste en que ya marcó y que se le deje pasar. Por tal motivo se le recalca que hará su ingreso cuando le corresponda, usuario no conforme con la explicación pide el libro de reclamos.

(...)²⁰.

[El subrayado es nuestro]

- 25. En el referido documento el personal de GYM consignó que habiéndose indicado a los usuarios esperar su turno de ingreso a la estación, el usuario, haciendo caso omiso a las indicaciones había procedido a marcar solicitando se le dejara ingresar.
- 26. Cabe señalar que el señor [redacted] no ha negado haber validado su tarjeta en los torniquetes de la estación "Pirámides del Sol" con la intención de ingresar, precisando que realizó dicha acción en la medida que el semáforo se encontraba en verde, por lo que consideraba que el personal de GYM no le debió de impedir el ingreso a la referida estación.
- 27. Ahora bien, en cuanto a las normas o condiciones de uso para el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se aprecia que por motivos de seguridad, GYM ha dispuesto que en las horas de mayor afluencia, el ingreso de los usuarios a las estaciones se realice por grupos, habiendo instalado semáforos como una forma de controlar dicho ingreso²¹, conforme se aprecia a continuación:



²⁰ Ver fojas 2 del expediente.

²¹ "Guía de Cliente" de la Línea 1 del Metro de Lima. Documento disponible en la siguiente página web: <http://www.lineauno.pe/>



28. Asimismo, se aprecia que GYM informa a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima que los horarios de mayor afluencia de público en sus estaciones se extienden desde las 6:00 hasta las 10:00 horas y desde las 17:00 hasta las 21:00 horas del día, periodos en los que los trenes prestan el servicio al máximo de su capacidad, existiendo la posibilidad de que debido a ello eventualmente se restrinja temporalmente el ingreso de los usuarios a las estaciones²², conforme se aprecia a continuación:

¿Cuáles son los horarios de mayor afluencia a la LINEA 1?

Los horarios de mayor afluencia en la LINEA 1 son:

- De 6 a 10am y de 5 a 9pm nuestros trenes se encuentran en su máxima capacidad. Programemos nuestros viajes y lleguemos con tiempo a las estaciones.

Recordemos que en estos horarios nuestros trenes prestan servicio a su máxima capacidad y eventualmente no podremos ingresar. Consultemos nuestros horarios para saber las horas en la que salen los trenes que mejor se acomodan a nuestras necesidades de transporte.

²² "Guía de Cliente" de la Línea 1 del Metro de Lima. Documento disponible en la siguiente página web: <http://www.lineauno.pe/>



29. Cabe señalar que estas disposiciones se encuentran consignadas en un tríptico informativo denominado "Guía de Cliente"¹³, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora.
30. De acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, se aprecia que ejerciendo la facultad que ostenta para organizar el funcionamiento del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, con la finalidad de brindar un servicio de calidad acorde al incremento de la demanda presentada que garantice la seguridad de los usuarios evitando la aglomeración de personas dentro de las estaciones; GYM ha implementado procedimientos para controlar su ingreso y salida, como por ejemplo, el uso de semáforos.
31. En ese sentido, si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios de acuerdo a determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir dicho acceso a las personas cuando existan razones de seguridad que así lo justifiquen.
32. Se advierte entonces que el hecho de controlar el ingreso de los usuarios a las estaciones en las horas de mayor afluencia, restringiendo o limitando su ingreso de manera temporal a dicha infraestructura, constituye una medida orientada a garantizar su propia seguridad, evitando así que se presenten situaciones de aglomeración que pudieran poner en riesgo su integridad personal.
33. Ahora bien, en el Contrato de Concesión se ha establecido que GYM tiene la obligación de brindar información a los usuarios en lo relativo a las vías de entrada, salida y accesos a las estaciones, conforme a lo siguiente:

"1.2.32. El CONCESIONARIO deberá llevar a cabo el diseño, producción, instalación y mantenimiento de la señalización (señales, avisos, carteles, etc) al usuario indicando los nombres de las estaciones, pasos de entrada y salida, indicaciones sobre accesos (ascensores, escaleras mecánicas), zonas de billetes y validación y salidas a calles, plazas u otras vías".

[Subrayado nuestro]

34. En atención a lo señalado, de la revisión del expediente se constata que GYM presentó fotografías de los paneles informativos ubicados en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima¹⁴, conforme se aprecia a continuación:

¹³ Documento disponible en la siguiente página web: <http://www.lineauno.pe/>

¹⁴ Ver fojas 15 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

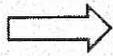
OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión Privada en Transporte
de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2017-TSC-OSITRAN

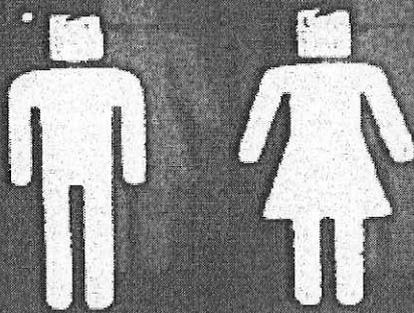
RESOLUCIÓN N° 1

¿Ya sabes cómo cambiará el ingreso a las estaciones?



Respetando el ordenamiento de tránsito y estacionamiento a las
carreteras y instalaciones del sistema de OSITRAN

HAZ LA FILA
DENTRO DEL
CARRIL



CUANDO VEAS
LA LUZ



CUANDO VEAS
LA LUZ

Cumpliendo estas medidas
TODOS viajaremos...

Ordenados
Rápido

35. Como se puede apreciar, si bien en el referido panel se señala que el ingreso a las estaciones operará cuando el semáforo marque la luz verde y se detendrá cuando marque la luz roja;



se indica expresamente que los usuarios deben estar atentos a las instrucciones del personal de la Línea 1.

36. Teniendo en cuenta ello, se constata que en el presente caso, al indicar el personal de GYM a los usuarios, entre ellos el señor [REDACTED] detener su ingreso por haberse alcanzado el aforo máximo permitido de personas dentro de la referida estación; la Entidad Prestadora estaba desarrollando su potestad de organizar el funcionamiento del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de evitar aglomeraciones que afectaran el servicio a brindar.
37. Cabe señalar que en los paneles informativos ubicados en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se advierte a los usuarios de tal medida.
38. En ese sentido, no se verifica que al indicar el personal de GYM al señor [REDACTED] que debía esperar su turno para ingresar a la estación "Pirámides del Sol", se haya incurrido en una deficiente prestación del servicio.
39. Atendiendo a lo expuesto, no se encuentra acreditado que personal de GYM haya incurrido en una deficiente prestación de su servicio, correspondiendo confirmar la decisión contenida en la carta R-CAT-015806-2016-SAC que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-015806-2016-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en la medida que no se encuentra acreditado que la Entidad Prestadora haya incurrido en una deficiente prestación de su servicio.

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

⁴⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

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

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

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

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


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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