

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de Ministros**OSITRÁN**Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 204-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

EXPEDIENTE : 204-2018-TSC-OSITRAN

APELANTE : DORIS TRINIDAD FLORES GALVEZ

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 26 de agosto de 2019

1. El 27 de agosto de 2018, la señora DORIS TRINIDAD FLORES GALVEZ (en adelante, la señora FLORES) presentó un reclamo ante GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM) manifestando que su personal no le facilitó en su condición de persona adulta mayor, el uso de uno de los asientos preferenciales ubicados dentro del vagón del tren al estar siendo ocupado por una persona que no requería de atención preferencial.
2. Mediante Resolución N° 1 del 22 de mayo de 2019, notificada a las partes el 28 de mayo de 2019, este Tribunal declaró fundado el reclamo presentado por la señora FLORES y ordenó a la Entidad Prestadora que en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, instruyera a su personal que ante la presencia de usuarios que requieran atención preferencial en los vagones del tren de la Línea 1 del Metro de Lima, como es el caso de gestantes, niños, adultos mayores y personas con discapacidad; supervisara que los asientos preferenciales destinados a su uso ubicados en los referidos vagones sean efectivamente utilizados por dichos usuarios cuando lo requieran.
3. Mediante escrito presentado el 20 de junio de 2019, esto es, dentro del plazo señalado, GYM presentó el documento denominado "Registro de Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacro de Emergencia" a través del cual se dejó constancia de la capacitación realizada a su personal de seguridad los días 24 y 25 de mayo de 2019 en relación al tema "Acceso a los asientos reservados para pasajeros con movilidad reducida, adultos mayores, mujeres embarazadas y con niños en brazos"; a efecto de lo cual adjuntó planillones en los cuales figuraba que ciento ochenta y siete (187) trabajadores de la empresa suscribieron haber recibido la referida capacitación.
4. De lo expuesto, se advierte que la Entidad Prestadora cumplió con lo dispuesto por el TSC a través de la Resolución N° 1 dentro del plazo previsto, por lo que corresponde se declare por cumplido el referido mandato.

En atención a los considerandos expuestos;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 204-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR cumplida la disposición del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos emitida en la Resolución N° 1 notificada el 28 de mayo de 2019.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución a GYM FERROVÍAS S.A.

TERCERO.- 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 Francisco Javier Coronado Saleh.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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