Firmado por: GRANDA BECERRA Ana Maria FIR 09298553 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/03/2021 19:51:42 -0500

EXPEDIENTE	:	28-2020-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	JOEL SOCA BAEZ
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 12 de marzo de 2021

SUMILLA: ***Habiéndose verificado que el usuario incumplió con lo dispuesto en la "Guía de Pasajeros" de la Entidad Prestadora, la negativa a permitírsele el acceso al servicio de transporte resulta justificada.***

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JOEL SOCA BAEZ (en adelante, el señor SOCA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- <u>ANTECEDENTES</u>:

1. Con fecha 27 de diciembre de 2019, el señor SOCA presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM manifestando que no le permitieron el acceso a la estación Bayóvar debido a que portaba un balde de pintura al agua. Solicitó que se le indique el reglamento en el cual se encontraba la referida restricción y se le demostrara que el producto era inflamable.

2. El 9 de enero de 2020, GYM remitió la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC declarando infundado el reclamo presentado por el señor SOCA, señalando que las normas de uso del

servicio se encontraban detalladas en el ingreso de las 26 estaciones que conforman el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima y son difundidas a través de la página *web* de GYM, la aplicación Móvil Línea 1, las redes sociales y mediante difusión sonora en sus estaciones. Precisó que a través de dichos medios a través se informa a los usuarios lo siguiente: "*por nuestra seguridad y respeto no está permitido: trasladar objetos que pongan en riesgo tu seguridad o de los demás (inflamables, explosivos, cortantes, vidrios, pintura, thiner, etc.)*".

3. Con fecha 29 de enero de 2020, el señor SOCA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC, manifestando lo siguiente:

   i. GYM no indicó en la respuesta a su reclamo el número de artículo de la norma que dispone que el acceso a las estaciones portando un balde de pintura al agua no se encontraba permitido, sin haber señalado tampoco si su pintura era inflamable.

   ii. Se vio perjudicado económicamente por los sucesos acaecidos lo cual asumirá si se le brinda una respuesta justa.

4. El 19 de febrero de 2020, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC y agregando lo siguiente:

   i. Conforme a lo dispuesto en el Contrato de Concesión de la Línea 1 del Metro de Lima, constituye una obligación del Concesionario preservar el derecho de los usuarios a acceder al servicio; no obstante, este derecho no resulta irrestricto, encontrándose limitado, entre otros, por las condiciones de uso que establezca el concesionario.

   ii. El artículo 8 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público señala que constituye una obligación de los usuarios utilizar la infraestructura o servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso. Asimismo, dispone que los usuarios asumirán responsabilidad en caso no observen las normas internas impuestas por la Entidad Prestadora.

   iii. Lo esgrimido en el párrafo anterior fue reconocido por el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN en el considerando número 20 de la Resolución N° 049-2019-TSC-OSITRAN en la cual indicó lo siguiente:

   > "*20. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que* ***la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura****, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte*

respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente."

iv. Entre las normas o condiciones de uso del Sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, el Concesionario ha dispuesto un listado de objetos prohibidos, el cual obra en la Guía de Pasajeros y puede ser consultado con sus agentes de Estación.

v. En el presente caso, el señor SOCA intentó ingresar a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima un balde de pintura de agua sellada; objeto prohibido conforme a las condiciones establecidas por el concesionario. En tal sentido, corresponde que este Tribunal confirme la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. 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-BAY-003-000428-2019-SAC emitida por GYM.

ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor SOCA.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación del usuario referida a que personal de GYM le habría impedido injustificadamente acceder a la estación Bayóvar debido a que portaba un balde de pintura; lo que califica como un supuesto de reclamo vinculado a una presunta limitación al acceso a la infraestructura prevista en el literal h) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM[1] y en el literal f) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2]

[1] **Reglamento de Reclamos de GYM**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(…)
(…)
h) Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad de GYM FERROVÍAS S.A.".

[2] **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 33.-
(…) Los reclamos que versen sobre:
(…)

(en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[5], 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.

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

   i. La Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC fue notificada al señor SOCA el 9 de enero de 2020.

   ii. El plazo máximo que el señor SOCA tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 30 de enero de 2020.

   iii. El señor SOCA apeló con fecha 29 de enero de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.

9. Por otro lado, como se evidencia del 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

---

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras".

[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 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 recurrid, 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".

Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)[6].

10. 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

Sobre el impedimento de acceso a la infraestructura por parte de GYM

11. El señor SOCA manifestó que el personal de GYM no le habría permitido el acceso a la estación BAYÓVAR debido a que portaba un balde de pintura al agua. Agregó que la Entidad Prestadora no precisó el número de artículo de la norma que dispone que el acceso portando un balde de pintura al agua no se encontraba permitido, ni señaló si su pintura era inflamable. Finalmente, añadió que la referida restricción le causó perjuicio económico.

12. Por su parte, GYM alegó que las normas de uso del servicio, entre las cuales se encuentra la prohibición de trasladar objetos que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios (inflamables, explosivos, cortantes, vidrios, etc.), son difundidas en el ingreso de las estaciones, a través de la página *web* de GYM, la aplicación Móvil Línea 1, las redes sociales y mediante difusión sonora en sus estaciones. Asimismo, indicó que, si bien constituye su obligación preservar el derecho de los usuarios a acceder al servicio, este derecho está limitado, entre otros, por las condiciones de uso que establece.

13. En tal sentido, corresponde analizar si la medida adoptada por el personal de GYM de impedir al usuario acceder a las instalaciones de la estación Bayóvar fue justificada o no.

14. Al respecto, cabe recordar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. En ese sentido, el Estado le ha conferido diversos derechos referidos a la explotación de la infraestructura, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar lo establecido en su respectivo Contrato de Concesión y las leyes aplicables, conforme se aprecia a continuación:

---

[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".

> *"**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]

15. Sin perjuicio del derecho que ostenta la Entidad Prestadora para la explotación de la infraestructura, el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente sobre el servicio de Transporte Público de la Línea 1 del Metro de Lima que el concesionario debe cumplir:

> *"**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 de 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".*

16. Asimismo, el numeral 8.24 del Contrato de Concesión ha establecido a favor de los usuarios los siguientes derechos:

> ***"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 en nuestro]

17. En el mismo sentido, 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), dispone lo siguiente:

> ***"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*
>
> *(...)*
>
> ***l. 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. (...)".*

18. 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]

19. 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.

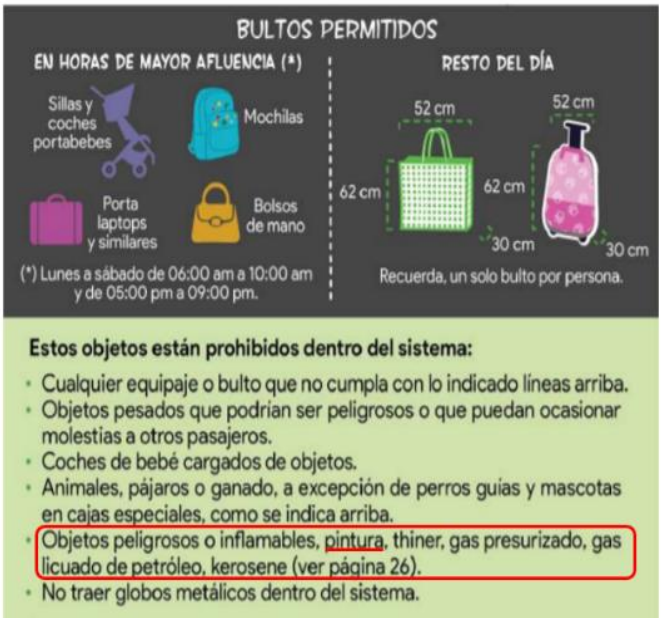
20. Asimismo, cabe recordar que el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a que la Entidad Prestadora les brinde servicios sin que representen peligro para su salud o integridad:

> *"**Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***
>
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*
> *(…)*
> *k) A la seguridad*
> *Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.*

> *La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuario, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.*
> *(…)*
>
> [El subrayado y resaltado es nuestro]

21. En consecuencia, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que 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 cumpliendo con determinados estándares de calidad y garantizando que los usuarios puedan acceder a los mismo de manera segura; en consecuencia la Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

22. En dicho contexto, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, GYM ha expedido un folleto denominado "Guía de Pasajeros"[7], al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de GYM en el cual se les informa sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referido a la prohibición de portar ciertos objetos dentro del sistema conforme se aprecia a continuación:



[7] Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica: https://www.lineauno.pe/guia-del-pasajero-2019/

23. En atención a lo expuesto, se constata que en la referida "Guía de Pasajeros", GYM ha dispuesto que se encuentra prohibido portar dentro de las instalaciones objetos peligrosos o inflamables tales como es el caso de la pintura, indicándose que el incumplimiento de tal disposición acarreará el impedimento de acceso al servicio.

24. De conformidad con lo indicado en párrafos anteriores, la Entidad Prestadora argumentó que no se permitió el acceso del señor SOCA, en la medida que intentaba ingresar a una de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima portando un balde de pintura; circunstancia que la facultaba a limitar el acceso al servicio al usuario, de acuerdo con lo estipulado en su normativa interna y en el literal l) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios citado en párrafos anteriores.

25. En este punto, cabe señalar que de acuerdo con lo establecido en el anexo 7 del Contrato de Concesión y en el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, la prestación del servicio deberá brindarse garantizando especial y prioritariamente la seguridad de las personas y de las instalaciones, sin presentar peligro alguno para la salud o integridad física de los usuarios[8]. En ese sentido, es deber de GYM garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima lo hagan de forma segura, lo que implica no solo velar porque las vías del tren y los vagones cumplan ciertos estándares de calidad, sino también que las estaciones y espacios por los cuales transitan los usuarios sean seguros, lo que justifica la normativa interna de GYM que dispone

---

[8] **Contrato de Concesión**

ANEXO 7

"***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.

(…)."

Reglamento de Usuarios

"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios
Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(…)

k) A la Seguridad

Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios (…)".

restringir el acceso al servicio de transporte a personas que intente ingresar objetos prohibidos tales como la pintura.

26. Ahora bien, el señor SOCA indicó que correspondía a GYM demostrar que la pintura al agua que portaba era un producto inflamable. Al respecto, cabe señalar que no resultaría eficiente ni seguro para los usuarios de los servicios de la Línea 1 que el personal de GYM revisara cada balde o depósito de pintura transportado hacia el interior de las estaciones o de los vagones del tren a efecto de determinar si es efectivamente inflamable o no, tomando en consideración que para ello tendría que efectuar un análisis técnico de su composición química ante la posibilidad de que su recipiente y la descripción allí consignada no corresponda realmente a la sustancia que contiene.

27. Teniendo en cuenta lo expuesto, la negativa del personal de GYM de permitir al señor SOCA el acceso al servicio no resultó arbitraria ni injustificada, debido a que el balde de pintura que portaba constituía un riesgo o peligro para la seguridad de los demás usuarios de la Línea 1, correspondiendo confirmar la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN[9];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor JOEL SOCA BAEZ, al haberse verificado que el usuario incumplió con lo dispuesto en la "Guía de Pasajeros" de la Entidad Prestadora, por lo que la negativa a permitírsele el acceso al servicio de transporte resulta justificada.

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

---

[9] **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"***Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables*** *(…)*
La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
c. Integrar la resolución apelada;
d. 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".

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor JOEL SOCA BAEZ y a GYM FERROVÍAS 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, 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: 2021023616

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, 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