



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° 045-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 045-2021-TSC-OSITRAN  
APELANTE : DIEGO ALEXIS QUISORUCO CALDERÓN  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-046394-2021-SAC

## RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 8 de setiembre de 2021

**SUMILLA:** *No habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora se hubiera negado a realizar la recarga de tarjetas solicitadas por el usuario, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor DIEGO ALEXIS QUISORUCO CALDERÓN (en adelante, el señor QUISORUCO o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046394-2021-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. El 29 de enero de 2021, el señor QUISORUCO presentó un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
  - i.- Habiéndose acercado a la boletería de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de realizar la recarga de dos tarjetas, con S/ 5,00 en cada una y portando un billete de S/ 100,00; el personal de la boletería se negó a realizar la referida recarga, indicando que no contaba con cambio suficiente.
  - ii.- En virtud de lo expuesto, solicitó se capacitara al personal de boletería de GYM y se mejorara la atención prestada.



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



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° 045-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

2. Mediante Carta R-CAT-046394-2021-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor QUISORUCO, señalando lo siguiente:
  - i.- Ante la solicitud del usuario, el personal de boletería le pidió que esperara un momento mientras realizaba otras operaciones de recarga para completar el monto que correspondería a su cambio; no obstante, al no encontrarse conforme con lo indicado, el señor QUISORUCO presentó su reclamo a través del Centro de Atención Telefónica.
  - ii.- Posteriormente, el personal de GYM le informó que ya contaba con el monto correspondiente para entregarle su cambio; sin embargo, el usuario desistió de la atención procediendo a realizar su recarga en una de las máquinas de autoservicio.
  - iii.- GYM cumple con capacitar constantemente a sus agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de poder brindar un buen trato a los usuarios, una adecuada orientación según los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema.
3. Con fecha 14 de febrero de 2021, el señor QUISORUCO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046394-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
  - i.- En ningún momento el agente de estación le pidió que esperara hasta obtener su cambio.
  - ii.- Solicitó que se revisaran las cámaras de seguridad.
4. El 10 de marzo de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC).
5. El 31 de agosto de 2021, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 31 de agosto de 2021, GYM presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046394-2021-SAC.



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



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° 045-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

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

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación referida a que el personal de boletería de GYM se habría negado indebidamente a realizar la recarga de S/ 5,00 en dos tarjetas del usuario con un billete de S/ 100,00 al no contar con cambio, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en la prestación del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

<sup>1</sup> **Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN**

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

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

<sup>2</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

<sup>3</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN.**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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



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



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° 045-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de GYM<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta R-CAT-046394-2021-SAC fue notificada al señor QUISORUCO el 10 de febrero de 2021.
  - ii. El plazo máximo que el señor QUISORUCO tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 3 de marzo de 2021.
  - iii. El señor QUISORUCO apeló con fecha 14 de febrero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, conforme 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 Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

---

<sup>4</sup> **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 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".*

<sup>5</sup> **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".*

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 220.- Recurso de apelación**

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



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

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

#### III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala 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 (os 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]

14. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

**"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-**

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

(...)

*f. A la calidad y cobertura del Servicio*



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

**Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

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

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

[El subrayado es nuestro]

### III.2.2 Sobre la atención brindada al usuario en la boletería de la estación Villa El Salvador

15. El señor QUISORUCO señaló que, habiéndose acercado a la boletería de la estación Villa El Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, solicitando la recarga de dos tarjetas con S/ 5,00 en cada una portando un billete de S/ 100,00; el personal encargado se negó a efectuar la referida recarga, aduciendo que no contaba con cambio suficiente.
16. Por su parte, GYM señaló que el personal de boletería pidió al usuario esperar un momento mientras realizaba otras recargas para completar el monto correspondiente a su cambio; no obstante, al no encontrarse conforme con lo indicado, el usuario presentó su reclamo a través del Centro de Atención Telefónica.
17. Ahora bien, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, GYM tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de este, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa<sup>7</sup>. 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 estándares de calidad especificados en

#### <sup>7</sup> CONTRATO DE CONCESIÓN

##### **"SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN**

##### **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 (...)"

#### Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

##### **"Artículo 9.- Derecho a la contraprestación**

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión (...)"





el referido contrato<sup>8</sup>, correspondiendo verificar si en el presente caso el servicio brindado al usuario se encontraba dentro de dichos estándares.

18. Asimismo, el artículo 37° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 37.- Pago de la tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao**

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

19. Igualmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

<sup>8</sup> **Reglamento de 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:

(...)

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

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

(...)

**"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras**

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

- 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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN".





20. Como puede apreciarse, la venta de boletos y recarga de tarjetas forma parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
21. El Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N.º 0034-2004-AI/TC que, si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad;
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad y;
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

[El subrayado agregado es nuestro]

22. En ese sentido, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación se otorgue en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.
23. Ahora bien, conforme se ha señalado precedentemente, el usuario alegó que el personal de boletería de GYM se negó a efectuar las recargas solicitadas, aduciendo que no contaba con cambio suficiente para realizar las operaciones de recarga.
24. De la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", suscrito por el trabajador del área de boletería de la estación Villa El Salvador que atendió al señor QUISORUCO, en el cual se señala lo siguiente:

**"INFORME DEL PERSONAL**

(...)

"Con respecto a esto informo, que pasajero se acercó hacia la boletería, donde yo me encontraba efectivamente atendiendo, solicitando recargar dos de sus tarjetas, con s/.5.00 cada una, con un billete de s/100.00, a lo que le indiqué que me esperara que terminara con la pequeña colita que se me había formado para poder completar su vuelto, el monto a recopilar eran solo s/.20.00 aproximadamente, sin embargo el pasajero comenzó a decir como una empresa tan grande no puede tener sencillo, que no le quería recargar, a lo que le informo que no era así, que si lo iba atender, solo era juntar para completarle el vuelto, esperando solo unos minutos para ese proceso, pero pasajero no conforme me solicitó el libro de reclamaciones, por lo que lo derivo a la zona de la oficina para que se lo puedan brindar, cuando ya terminé de atender la pequeña cola que se me había formado, visualizo al pasajero acercarse a mi boletería nuevamente y le indico que ya cuento con el vuelto completo y que me brindara sus tarjetas para poder proceder con las recargas, pero



*pasajero me dice que no, solicitando mi nombre, se lo brindo y este se retira, pasajero había realizado la recarga a sus tarjetas por la medio de las máquinas y se retiró haciendo uso del servicio.  
(...)”.*

[El subrayado es nuestro]

25. Conforme se puede apreciar del documento antes citado, se consigna que el trabajador del área de boletería que atendió al señor QUISORUCO, si bien no realizó las recargas solicitadas por el usuario de forma inmediata al no contar en aquel momento con cambio suficiente para realizar las referidas operaciones; solicitó al usuario esperar mientras realizaba otras operaciones de recarga para completar el monto correspondiente a su cambio.
26. En lo que respecta al usuario, no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que personal de la boletería se negara a realizar la recarga de sus tarjetas, habiendo señalado la Entidad Prestadora que llegó a realizar la recarga de las mismas en una de las máquinas de autoservicio de la Estación, lo que no ha sido negado por el señor QUISORUCO ni en la apelación, ni a lo largo del procedimiento.
27. Debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>9</sup>, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
28. En ese sentido, correspondía que el señor QUISORUCO acreditara con algún medio probatorio que el personal de la boletería de GYM se negó a efectuar las recargas solicitadas, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
29. En consecuencia, no habiéndose verificado deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-046394-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor QUISORUCO.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>10</sup>;

<sup>9</sup> TUO de la LPAG

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

<sup>10</sup> REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL OSITRAN

**"Artículo 6o.- Procedimientos y plazos aplicables**

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:





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° 045-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

## SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la R-CAT-046394-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor DIEGO ALEXIS QUISORUCO CALDERÓN, al no haberse acreditado deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor DIEGO ALEXIS QUISORUCO CALDERÓN y a GYM FERROVÍAS S.A.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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: 2021081243

*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>*

*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](http://www.ositran.gob.pe)