



familia, desconociendo el personal de la estación que no era un acompañante sino un padre de familia.

- iii.- El señor ██████████ solicitó que GYM respete sus derechos constitucionales a proteger y a brindar seguridad a su familia; que se respete lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público; y, que se elimine la norma interna de la Entidad Prestadora según la cual un menor de edad puede ingresar a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima por la vía de acceso preferencial únicamente con un acompañante.
2. Mediante carta LR-PIR-003-000162-2017-SAC, de fecha 24 de octubre de 2017, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor ██████████ señalando lo siguiente:
 - i.- GYM respeta los derechos y normas legales vigentes, enfocando su labor en brindar un servicio de calidad para satisfacción de los clientes, brindando atención preferente a usuarios con discapacidad, adultos mayores (mayores de 60 años), mujeres gestantes, así como niñas y niños (hasta los 12 años); según lo establecido en la Ley N° 28683. En ese sentido, precisó que el acceso preferencial era para uso exclusivo de dichos usuarios.
 - ii.- Debido al incremento de público usuario en la Línea 1 del Metro de Lima y de conformidad con el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, a partir del 18 de septiembre de 2017 implementó controles adicionales para garantizar que solo personas con derecho a la atención preferencial puedan acceder a este beneficio y que únicamente podrán ingresar con un acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse.
 - iii.- Teniendo en cuenta lo expuesto, en el presente caso su personal actuó de acuerdo a los procedimientos de la Línea 1 del Metro de Lima sobre atención preferencial.
 - iv.- Asimismo, se debe tener en cuenta que GYM cumple con informar a los usuarios sobre los cambios en la atención preferencial a través de su página web, volante, acrílicos informativos y mensajes de difusión sonora en las 26 estaciones que conforman el sistema de la Línea 1.
 3. Con fecha 14 de noviembre de 2017, el señor ██████████ interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-PIR-003-000162-2017-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- El numeral 8.1 del Contrato de Concesión establece que: *"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"*.



- ii.- La Ley N° 28683, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños y los adultos mayores, en lugares de atención al público, no señala que los niños menores de 12 años no pueden recibir atención preferente en compañía de ambos padres.
 - iii.- Implementar controles que restringen el ingreso de los padres junto con sus hijos menores de 12 años, debido al incremento de afluencia de personas y a la poca capacidad de atención con que cuentan las instalaciones de GYM y los trenes, desconoce a la institución de la familia y vulnera los derechos de los padres de familia.
 - iv.- Si bien GYM ha señalado que en las estaciones existen acrílicos informativos sobre las reglas que rigen el beneficio de acceso preferencial, en las estaciones Caja de Agua y La Cultura no se cuenta con dichos acrílicos o no están ubicados en un lugar visible.
 - v.- En la página web de GYM se muestra un folleto informativo conteniendo los indicados cambios en la atención preferencial de los usuarios, indicándose además que estos obedecen a que diariamente más de 300 mil personas ingresan a las estaciones.
 - vi.- Al impedirsele ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial fue coaccionado a separarse de su familia, más aun debido a que tardó más de 40 minutos en ingresar por la vía de ingreso ordinario, razón por la que su esposa debió viajar en el tren sola con su menor hija.
 - vii.- Asimismo, en las estaciones no existen ambientes adecuados en los que el padre o la madre que hayan ingresado a la estación con un menor de edad puedan esperar de manera segura el ingreso del otro progenitor con la finalidad de viajar como una familia. Se debe tener en cuenta que los andenes no pueden ser considerados como zonas de espera para los padres de familia porque no son ambientes seguros para los niños al estar ubicados en la intemperie, exponiendo innecesariamente a los niños a las condiciones climáticas.
4. El 5 de diciembre de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando que viene actuando conforme a una Política de Atención Preferencial debidamente informada a los usuarios por medios virtuales, físicos y audiovisuales existentes en la Línea 1 del Metro de Lima, la misma que cumple con lo establecido en la Ley N° 28683.
5. El 9 de enero de 2019 se realizó la audiencia de vista de la causa con los informes orales del señor [REDACTED] y de GYM, quedando la causa al voto.
6. Con fecha 11 de enero de 2019, el señor [REDACTED] presentó un escrito de alegatos finales reiterando los argumentos expuestos en el recurso de apelación, adjuntando un CD con imágenes del momento que se suscitaron los hechos materia de reclamo.



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 LR-PIR-003-000162-2017-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor **SORRAS**.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente procedimiento está referida a que el personal de GYM habría impedido ingresar al señor **SORRAS** a la estación Pirámides del Sol por la puerta de acceso preferencial acompañando a su esposa y a su menor hija, indicándosele que los menores de edad podían ingresar por dicha vía de acceso únicamente con un acompañante; situación prevista como un supuesto de reclamo 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 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.
9. 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

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 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 (...)"

³ Reglamento de Reclamos 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



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.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-PIR-003-000162-2017-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 24 de octubre de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 15 de noviembre de 2017.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 14 de noviembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. 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 presunta responsabilidad de GYM por un defecto en la calidad del servicio brindado al reclamante.
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.

"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 de 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".

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".



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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. 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.
14. 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.
15. 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 ██████████ se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63°.- 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".

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".



16. 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 el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

17. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que aproximadamente a las 08:10 horas del 17 de octubre de 2017, personal de la estación Pirámides del Sol no le permitió ingresar por la vía de acceso preferencial acompañando a su esposa y a su menor hija de 2 años de edad, indicándosele que según una directiva interna un menor de edad podía ingresar a la estación por esa vía únicamente con un acompañante.
18. Agregó que debido a ello debió hacer cola en la vía de acceso regular, pudiendo ingresar a la estación a las 09:04 horas aproximadamente, con lo que se le había coaccionado a separarse de su familia, desconociendo el personal de la estación que no era cualquier acompañante de su esposa e hija sino un padre de familia.
19. Por su parte, GYM señaló que respeta los derechos y normas legales vigentes, orientando su labor a brindar un servicio de calidad para satisfacción de los clientes, brindando atención preferente a usuarios con discapacidad, adultos mayores (mayores de 60 años), mujeres gestantes, así como niñas y niños (hasta los 12 años); según lo establecido en la Ley N° 28683. En ese sentido, señaló que el acceso preferencial era para uso exclusivo de estos usuarios.
20. Asimismo, GYM indicó que debido al incremento de público usuario en la Línea 1 del Metro de Lima y de conformidad con el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, a partir del 18 de septiembre de 2017 implementó controles adicionales para garantizar que solo personas con derecho a la atención preferencial puedan acceder a este beneficio, y que únicamente podrán ingresar con un acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse, pautas que eran informadas a los usuarios.
21. Al respecto, cabe señalar que en el numeral 8.1 del Contrato de Concesión se le ha conferido a GYM el derecho a disponer la organización del servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, tal como se aprecia a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. (...)

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 subrayado es nuestro]

22. 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, vigente al momento de ocurrencia de los hechos; 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 lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes:

"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]

23. Adicionalmente, el artículo 7 del referido Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a que la Entidad Prestadora les garantice condiciones de atención, trato digno y equitativo, evitando colocarlos en situaciones de inseguridad, 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:

e) A la Atención adecuada

Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza".

[El subrayado es nuestro]



24. Ahora bien, cabe considerar también en el presente caso lo dispuesto en la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores en lugares de atención al público, que señala lo siguiente:

"Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese 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".

25. Así como también, el artículo 41 del Código del Consumidor que 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. (...)".

26. En el presente caso, se aprecia que GYM manifestó que atendiendo a su facultad de organizar la prestación del servicio contenida en el Contrato de Concesión, dispuso medidas para regular la atención preferencial en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, entre las cuales se encuentra aquella que establece que únicamente los niños y las niñas, así como las personas con alguna discapacidad, pueden ingresar a las estaciones por las vías de acceso preferencial con un acompañante.
27. Al respecto, conforme se ha indicado precedentemente, se aprecia que tanto la Ley N° 28683, que regula los supuestos de atención preferente, como el Código del Consumidor, establecen que las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad gozan del beneficio de atención preferente.
28. Teniendo en cuenta los supuestos descritos por las normas citadas, se verifica que la menor hija del señor **[REDACTED]** (que según ha manifestado el usuario, al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo tenía 2 años de edad) tenía derecho a que se permitiera su ingreso a la estación Pirámides del Sol por la vía de acceso preferencial con un acompañante.
29. Sobre el particular, cabe señalar que a lo largo del procedimiento, tanto el señor **[REDACTED]** como GYM han manifestado que el personal de la estación Pirámides del Sol permitió el ingreso de la menor hija del usuario en compañía de su madre (la esposa del señor PORRAS) por la vía de acceso preferencial, no siendo este un hecho controvertido.



30. En ese sentido, se verifica que GYM cumplió con la obligación establecida en la Ley N° 28683 y en el Código del Consumidor de brindar un trato preferente a la menor hija del señor ██████████, pues permitió su ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial acompañada de su madre.
31. No obstante, en el presente caso el reclamo del señor ██████████ tuvo por objeto cuestionar que el personal de GYM no le permitiera ingresar a la estación Pirámides del Sol por la vía de acceso preferencial acompañando a su hija y esposa.
32. Al respecto, cabe señalar que al haber brindado GYM un trato preferente a la menor hija del señor ██████████, se cumplió con el objeto de la Ley N° 28683, esto es, brindar atención preferencial y facilidades excepcionales como es el hecho de no hacer una fila con la correspondiente espera a aquellas personas que por encontrarse en condiciones que pueden considerarse vulnerables o con limitaciones físicas o de desplazamiento, como es el caso de adultos mayores, gestantes, discapacitados o niños, requieren que se les brinde una atención especial respecto de personas que no se encuentran en las mismas condiciones.
33. En ese sentido, si bien el señor ██████████ alegó que correspondía que se le permitiera ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial junto a su familia por el hecho de ser esposo de la madre de su menor hija y padre de esta última; se debe tener en cuenta que esta vía de acceso ha sido prevista para ser usada por personas que encajen en los supuestos enumerados en el párrafo precedente, dentro de los cuales no se encontraba el señor ██████████.
34. Atendiendo a lo expuesto, se debe tener presente que el beneficio del trato preferente constituye una medida excepcional, pues implica el establecimiento de una diferencia de trato entre los usuarios del servicio masivo brindado por GYM al momento de acceder a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, justificado por la condición especial de ciertos usuarios.
35. De brindarse un trato preferencial en el acceso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a personas que no se encontraran en las situaciones descritas, ello podría implicar que la vía de acceso preferencial dispuesta en dichas estaciones fuese utilizada por usuarios que no requieren ingresar por dicha vía, y perder su característica de mecanismo especial o excepcional y su razón de ser, esto es, brindar un trato especial a los usuarios en condición de vulnerabilidad a fin de que no se vean obligados a esperar por el acceso a los vagones de la Línea 1, como los usuarios regulares, lo que podría ocurrir si dicho acceso se viera desprovisto de su naturaleza de acceso especial o excepcional.
36. No obstante lo señalado, cabe recordar que en un anterior pronunciamiento (Expediente N° 248-2016-TSC-OSITRAN), este Tribunal manifestó que limitar o restringir los casos de acceso preferencial a las estaciones del Metro de Lima a los supuestos de mujeres



gestantes, adultos mayores, niños o personas con discapacidad, plantearía una situación de desconocimiento de otros supuestos verificables en los cuales correspondería la aplicación de dicha facilidad, como podría ser el caso de usuarios que evidenciaran problemas físicos que les dificultaran desplazarse¹⁰.

37. Al respecto, el Tribunal manifestó que constituirán casos que evidencian una dificultad para caminar, aquellos en los cuales un usuario haga uso de muletas o de una bota de yeso, así como aquellos en los que se hiciera patente una limitación en la capacidad de locomoción que implicara una dificultad de desplazamiento o para permanecer de pie (...) ¹¹.
38. Como se puede apreciar, en el citado pronunciamiento este Tribunal manifestó que no resultaba posible considerar como únicos beneficiarios del acceso preferencial en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima a las mujeres gestantes, adultos mayores, niños o niñas y personas con discapacidad, pues ello implicaría desconocer otros supuestos verificables en la realidad que ameritarían igualmente acceder a dicha facilidad, haciendo referencia en aquella oportunidad este Tribunal a los casos en los que los usuarios evidenciaran alguna limitación que implicara una dificultad de desplazamiento o para permanecer de pie.
39. En efecto, tal sería el caso en el que se verificara que un menor está siendo acompañado por su madre quien evidenciara algún problema físico que le dificultara el desplazamiento, supuesto en el cual resultaría justificado que el padre del menor pudiera acompañar a ambos por el acceso preferencial.
40. Cabe señalar que de la revisión del expediente no se aprecia que el señor [REDACTED] hubiera alegado una situación como la antes descrita.
41. Atendiendo a lo expuesto precedentemente, en la medida que en el presente caso no se encuentra acreditado que el personal de GYM haya impedido injustificadamente al señor [REDACTED] ingresar a la estación Pirámides del Sol por la puerta de acceso preferencial; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-PIR-003-000162-2017-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹²;

¹⁰ Considerando 48 de la resolución final recaída en el Expediente N° 248-2016-TSC-OSITRAN.

¹¹ Considerando 49 de la resolución final recaída en el Expediente N° 248-2016-TSC-OSITRAN

¹² **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;

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-PIR-003-000162-2017-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no encontrarse acreditado que el personal de la Entidad Prestadora impidiera injustificadamente al usuario ingresar a la estación Pirámides del Sol por la vía de acceso preferencial.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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

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 (...)."