





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TREN URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRÁN

beneficio. Por lo tanto, el torniquete preferencial es de uso exclusivo para pasajeros de dicha condición sin acompañantes. En ese sentido, únicamente ingresan con un acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse, siendo que esta información está difundida en la página web y en las 26 estaciones del Metro de Lima.

- ii.- Luego de realizadas las investigaciones de los hechos materia de reclamo, y considerando que el personal está al tanto de la normativa del sistema, la cual establece que las personas gestantes no pueden ingresar con acompañantes, además de haberse instalado señalética sobre el piso mojado para prevenir riesgos de resbalones y que los ascensores estaban operativos, se indica que el proceder del personal fue el correcto, y que este actuó acorde a los procedimientos y normas de uso de TREN URBANO.

3. Con fecha 23 de julio de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-048936-2021-SAC, manifestando lo siguiente:

- i.- La seguridad proporcionada de la señalética o de un piso antideslizante no debería tener prioridad sobre la necesidad de que una mujer embarazada tenga compañía en cualquier momento al abordar el tren o enfrentar cualquier inconveniente durante el viaje.
- ii.- Se tiene en cuenta lo normado por el reglamento cuando se quiere, debido a que a pesar de la presencia de un cartel gigante que prohíbe el comercio o el intercambio de objetos dentro de la estación, hacen caso omiso de ello, al igual que en hora punta, no se realiza una fiscalización efectiva para evitar el ingreso con paquetes grandes.

4. El 7 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-048936-2021-SAC.

5. El 21 de marzo de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-048936-2021-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] según el cual personal de TREN URBANO le habría brindado un trato inadecuado, al impedirle ingresar por el acceso preferencial, acompañando a su esposa en gestación; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>1</sup> (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRAN

c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN); razón por la cual, 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.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<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 TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados 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-048936-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 20 de julio de 2021.
  - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de agosto de 2021.
  - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 23 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.

"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".

<sup>2</sup> **Reglamento de Reclamos del 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 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".

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO 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 TREN URBANO, 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**

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRAN

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

#### Sobre el presunto trato inadecuado brindado al señor [REDACTED]

12. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que el personal de TREN URBANO no permitió que ingresara por el acceso preferencial acompañando a su esposa, quien se encontraba en estado de gestación, a pesar de que el suelo estaba mojado debido a la lluvia, brindándole un trato inadecuado.
13. Añadió que, la seguridad proporcionada de la señalética o un piso antideslizante no debería tener prioridad sobre la necesidad de que una mujer embarazada o un adulto mayor tengan compañía en cualquier momento al abordar el tren o enfrentar cualquier inconveniente durante el viaje.
14. Por su parte, TREN URBANO señaló que, debido al incremento de afluencia de personas en la Línea 1 del Metro de Lima y de conformidad con el Contrato de Concesión, a partir del lunes 18 de setiembre de 2017 se implementaron controles adicionales para garantizar que solo las personas con derecho a la atención preferencial puedan acceder a este beneficio. Por lo tanto, el torniquete preferencial será de uso exclusivo para pasajeros de dicha condición sin acompañantes, siendo que únicamente podrán ingresar con un acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse. Esta información está difundida en la página web y en las 26 estaciones del Metro de Lima.
15. Preciso que se debe considerar que el personal está al tanto de la normativa del sistema detallada anteriormente, la cual establece que las personas gestantes no pueden ingresar con acompañantes, además de haberse instalado señalética sobre el piso mojado para prevenir riesgos de resbalones y que los ascensores estaban operativos, por lo que el proceder del personal fue el correcto, y que este actuó acorde a los procedimientos y normas de uso de TREN URBANO.
16. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. 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 el respectivo Contrato de Concesión y las 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

#### **"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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRÁN

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.

Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

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]

17. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), el cual señala 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:

(...)

**E. A la atención adecuada**

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

(...)

**I. 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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRÁN

- 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 (...).

[El subrayado es nuestro]

18. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, las siguientes:

**"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 es nuestro]

19. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia; y, 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; teniendo los usuarios 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.
20. Ahora bien, de la revisión de la página web de TREN URBANO<sup>7</sup>, se aprecia que dicha entidad informa a sus usuarios sobre las normas y condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, incluyendo las condiciones para acceder al beneficio del derecho a la atención preferencial. Además, precisa que las personas que ingresen por la fila de atención preferencial deberán hacerlo sin acompañantes, pudiendo ingresar únicamente con 1 acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse:

<sup>7</sup> <https://www.lineauno.pe/>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

EX-1000

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRÁN

## Imágenes que muestran la información brindada por TREN URBANO a través de su página web

### Atención Preferente

- Adultos mayores (a partir de 60 o más años de edad)
- Mujeres embarazadas
- Personas con bebés en brazos (niños de hasta 5 años)
- Niñas y niños (menores de 12 años) (2)
- Personas adultas pequeñas de 1 metro

### Consideraciones adicionales para acceder al Derecho a la Atención Preferencial dentro de LÍNEA 1

LÍNEA 1 recibe diariamente más de 300 mil validaciones de ingreso a través de sus 26 estaciones. Al ser el primer servicio de transporte público masivo de la ciudad, es necesario implementar controles adicionales para garantizar que solo las personas con Derecho a la Atención Preferencial puedan acceder a este beneficio. Tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las personas con Derecho a la Atención Preferencial recibirán asistencia de manera prioritaria en todo nuestro sistema.
- En caso se requiera validar la edad del adulto mayor o niño/niña, el personal de estación podrá solicitar la presentación del DNI.
- Las personas que usen silla de ruedas (clásica, eléctrica, especial), así como las personas invidentes y sin acompañantes recibirán la atención directa del personal de estaciones durante su tránsito por nuestro sistema.

• Las personas que ingresen por la fila de Atención Preferencial deberán hacerlo sin acompañantes (únicamente ingresarán con 1 acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse).

Agradecemos la comprensión de las personas que reciben la Atención Preferencial en nuestras instalaciones, pedimos su colaboración para hacer respetar las normas establecidas y solicitamos anticipadamente las disculpas que correspondan por los inconvenientes que podamos causarles durante la ejecución de dichos controles cuyo primer objetivo es garantizarles el ingreso seguro y oportuno a nuestro sistema.

Atentamente,

LÍNEA 1



\*Fuente: página web de TREN URBANO.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRÁN

21. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal" suscrito por uno de los trabajadores de la estación, en el momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo del señor [REDACTED]. En dicho documento consignó lo siguiente:

*"Siendo las 8:25 am del jueves 15 de julio, mis compañeros indican que se encontraban regulando el ingreso de los pasajeros como corresponde, se consulta con anticipación el motivo de preferencia de cada pasajero, y se indica quienes sí pueden ingresar con acompañante por preferencial, así como también se colocan las señaléticas de pisos mojados y el ascensor por interno estaba operativo para que los pasajeros no corran riesgo de resbalo al bajar las escaleras, de igual manera se informa por medio de la difusión sonora. Así mismo, cada vez que un pasajero quiere presentar un reclamo, se le brinda la información correspondiente a los medios por el cual puede hacerlo, cumpliendo así los protocolos de atención al atender con amabilidad y siguiendo los procedimientos correspondientes".*

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se puede apreciar del documento antes citado, los trabajadores de la Línea 1 tienen como función regular el ingreso y verificar que se cumplan las disposiciones impuestas, esto es, indicar quienes sí pueden ingresar con acompañante; ello, debido a la gran demanda que se tiene para el uso de las instalaciones, por lo que se le indicó al señor [REDACTED] que debía realizar la fila convencional, ya que no contaba con preferencia. Además, se le informó que su esposa embarazada sí podía ingresar por el acceso preferencial sin ningún problema.
23. Cabe precisar que, de acuerdo con la información brindada por TREN URBANO a través de su página web, dicha entidad ha dispuesto que las personas que ingresen por la fila de atención preferencial deberán hacerlo sin acompañantes, pudiendo ingresar únicamente con 1 acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse.
24. No obstante, si bien en el presente caso el señor [REDACTED] acompañaba a su esposa embarazada, no se indicó alguna dificultad para movilizarse por parte de ella en el reclamo, indicándose únicamente que era peligroso que su esposa caminara sola por la estación. En ese sentido, si bien la usuaria tiene acceso preferente, esto no implica que deba estar acompañada para movilizarse, por lo que el señor [REDACTED] debería haber hecho la fila convencional.
25. En ese sentido, si bien el señor [REDACTED] alegó que correspondía que se le permitiera ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial junto a su esposa por el hecho de ser peligroso que esta camine sola; se debe tener en cuenta que esta vía de acceso ha sido prevista para ser usada por personas que se encuentren en los supuestos para el acceso preferencial, dentro de los cuales no se encontraba el señor [REDACTED].
26. 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 TREN URBANO al momento de acceder a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, justificado por la condición especial de ciertos usuarios.
27. 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, podría implicar que la vía de acceso preferencial dispuesta en dichas estaciones fuese utilizada por usuarios que no requieran ingresar por dicha vía, y perder su característica de mecanismo especial o



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00127-2024-TSC-OSITRÁN

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 torniquetes 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.

28. En ese sentido, al no contar el señor [REDACTED] con alguna condición establecida para el uso del acceso preferencial, debió ingresar por el acceso regular del servicio, más aún cuando no se indicó alguna dificultad para movilizarse por parte de su esposa que hiciera necesaria su compañía.
29. Por lo antes señalado, no se ha acreditado a lo largo del procedimiento una indebida restricción en el acceso por la vía preferencial en la estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima al señor [REDACTED], pudiendo ingresar por el acceso regular para el uso del servicio.
30. Por otro lado, el señor [REDACTED] manifestó haber recibido un trato inadecuado de parte del personal de TREN URBANO, indicando que este le dijo de manera irónica que, si quería hacer la queja, él lo acompañaba.
31. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones<sup>8</sup>.
32. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara fehacientemente el trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO; no obstante, de la revisión del expediente, no se puede verificar el trato de forma inadecuada al usuario, ni que el señor [REDACTED] haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
33. En atención a lo expuesto, no habiéndose acreditado que el personal de TREN URBANO de la Estación Parque Industrial restringió su ingreso indebidamente por el acceso preferencial, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-048936-2021-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60<sup>9</sup> y 61<sup>10</sup> del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

<sup>8</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 173.- Carga de la prueba"**

(...)

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>9</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

**"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".

<sup>10</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

**"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.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 28-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00127-2024-TSC-OSITRÁN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-048936-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no encontrarse acreditada una indebida restricción en el acceso por la vía preferencial a la estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

**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 miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE**

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

NT: 2024044544

*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>*

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia.*