





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00119-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- En cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1458, la capacidad de los trenes de la Línea 1 se encuentra disminuida. Ello genera el incremento del tiempo para el ingreso a la estación y la posibilidad de que algunos usuarios no puedan ingresar al sistema.
3. El 30 de julio de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la R-CAT-049277-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- En la mayoría de los horarios se permite el ingreso de una cantidad regular de personas a la estación Villa María, a diferencia de lo que ocurre en el horario de las 17:00 a 18:00 horas, en el cual se permite el ingreso de una cantidad menor de usuarios, debido a que se trata de una denominada "hora punta". Sin embargo, ha podido advertir que en ese horario los trenes se desplazan vacíos, pese a lo cual se forman largas filas para ingresar a la estación.
- ii.- TREN URBANO no debe limitar el ingreso de los pasajeros a la estación Villa María de antemano por el hecho de tratarse de una "hora punta" sino que debe controlar el ingreso en función del flujo de usuarios en la estación.
4. El 19 de agosto de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:
- i.- El ingreso de pasajeros al sistema es una actividad que se realiza en coordinación con todas las estaciones, en tanto se debe garantizar el acceso a todas ellas, razón por la cual las cuotas de ingreso varían constantemente y a medida que la cantidad de pasajeros aumenta o disminuye, lo que hace muy complejo pronosticar el número de pasajeros que ingresará en cada turno.
- ii.- La percepción que puedan tener los usuarios respecto de si un tren se encuentra vacío o no es relativa, pues para garantizar el acceso en todas las estaciones, se debe limitar la cuota de ingreso en cada estación. Si se acogiera lo solicitado por la reclamante, los usuarios que pretenden ingresar a las estaciones posteriores a la estación Villa María no podrían hacerlo pues ya se habría alcanzado el límite máximo de aforo del tren.
- iii.- Debe considerarse que la capacidad de aforo aprobada por las entidades competentes al momento de presentación del reclamo es del 37% de la capacidad total de los trenes, lo que limita el acceso regular de los pasajeros. Esta disposición no puede ser modificada por TREN URBANO de forma unilateral, debiendo velar por su estricto cumplimiento.
- iv.- Las limitaciones para el ingreso regular de pasajeros al sistema se originan en las disposiciones dictadas por el gobierno, el Concedente y/o entidades competentes, las cuales buscan velar por la salud de los usuarios, siendo que TREN URBANO únicamente cumple con la ejecución de estas medidas, no siendo responsable por las demoras que, como consecuencia de ello, se generan para el ingreso al sistema.
5. El 7 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 11 de marzo de 2021, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00119-2024-TSC-OSITRÁN

7. 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-049277-2021-SAC emitida por TREN URBANO.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

### 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 con el cuestionamiento de la señora [REDACTED] referido a una presunta indebida restricción en el ingreso a la estación Villa María, en tanto personal de TREN URBANO permitió el ingreso de un número de usuarios menor al que correspondería, teniendo en cuenta que no se había completado el aforo y que los trenes se desplazaban vacíos, lo que ocasionó que debiera esperar por más de treinta (30) minutos para poder ingresar a dicha estación; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de 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 c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y, 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.
9. 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 OSITRÁN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los

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

"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 OSITRÁN**

"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 OSITRÁN**

"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 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 TREN URBANO 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 OSITRÁN**

"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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00119-2024-TSC-OSITRÁN

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.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-049277-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 30 de julio de 2021.
  - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 20 de agosto de 2021.
  - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 30 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 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.

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

#### Sobre los hechos materia de reclamo

13. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que aproximadamente a las 17:50 horas del 26 de julio de 2021, debió esperar por más de 30 minutos para poder ingresar a la estación Villa María pues el acceso era permitido en grupos de únicamente 5 personas, pese a que no se había completado el aforo y los trenes se desplazaban vacíos; motivo por el cual solicitó se permita el ingreso de un mayor número de pasajeros.
14. Agregó que en la mayoría de los horarios se permite el ingreso de una cantidad regular de personas a la estación Villa María, a diferencia de lo que ocurre en el horario de las 17:00 a 18:00 horas, en el cual se permite el ingreso de una cantidad menor de usuarios, debido a que se trata de una denominada "hora punta". Sin embargo, advierte que en ese horario los trenes se desplazan vacíos, pese a lo cual se forman largas filas para ingresar a la estación.
15. Por su parte, TREN URBANO señaló que el Estado y las autoridades competentes emitieron normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia del Covid-19, siendo que en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima se exige a los pasajeros que cumplan con el distanciamiento social de un metro y el uso obligatorio de mascarillas, entre otras medidas, lo que genera el incremento del tiempo para el ingreso a la estación y la posibilidad de que algunos usuarios no puedan hacerlo.
16. Añadió que el ingreso de pasajeros al sistema es una actividad que se realiza en coordinación con todas las estaciones, en tanto se debe garantizar el acceso a todas ellas y que la percepción que puedan tener los usuarios respecto de si un tren se encuentra vacío

<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".*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de  
Incentivos Económicos de  
Infraestructura y  
Transporte

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00119-2024-TSC-OSITRÁN

o no es relativa pues para garantizar el acceso en todas las estaciones, se debe limitar la cuota de ingreso en cada estación.

17. Ahora bien, TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima, habiéndosele concedido en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano diferentes derechos referidos a su explotación, tales como la libertad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco del referido contrato y demás leyes aplicables, conforme 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 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]

18. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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 OSITRÁN

(...).”

**“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 OSITRÁN (...).”

[El subrayado es nuestro]

19. Adicionalmente, el numeral 8.32 del Contrato de Concesión, referido a la seguridad y vigilancia durante la prestación del servicio, establece que TREN URBANO debe cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00119-2024-TSC-OSITRÁN

de Concesión y en el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por el Decreto Supremo N° 039-2010-MTC (en adelante, el Reglamento del Sistema Eléctrico de Transporte), conforme se aprecia a continuación:

**“Seguridad y Vigilancia**

**8.32. El CONCESIONARIO deberá cumplir con los procedimientos y disposiciones de seguridad establecidos en el Anexo 7 del Contrato, en el Capítulo VII del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de pasajeros en vía férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional, aprobado por D.S. N° 039-2010-MTC y otras Leyes Aplicables, debiendo proveer a su costo, los vigilantes que actuarán en las estaciones, trenes y demás dependencias con el objeto de contribuir a la seguridad de los pasajeros y empleados dentro de los límites de la Concesión y de la custodia de los Bienes de la Concesión.**

[El subrayado es nuestro]

20. El indicado Anexo 7 del Contrato de Concesión<sup>7</sup>, referido a los Niveles de Servicio, establece que la prestación del servicio deberá brindarse en condiciones de calidad, garantizando la seguridad de los usuarios, debiendo implementarse procedimientos de seguridad para ello.
21. De ahí que el artículo 36 del Reglamento del Sistema Eléctrico de Transporte antes citado establece que la organización ferroviaria, de la que forma parte la Línea 1 del Metro de Lima que administra TREN URBANO, debe contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones, el mismo que tiene por objeto controlar el ingreso y salida de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

**“SISTEMA DE CONTROL DE PASAJEROS**

**Artículo 36.- Sistema de control de pasajeros**

**36.1 La organización ferroviaria deberá contar con un sistema de control de pasajeros para todas las estaciones que se encuentran a lo largo de la vía férrea. Este sistema tiene como objetivo el llevar a cabo el control de ingreso y salida de los usuarios, controlando que éstos realicen el pago de la tarifa por los servicios de transporte que se le brindan.**

**36.2 El sistema de control de pasajeros contará con:**

- a) Torniquetes de entrada y salida.
- b) Computadoras de estación para el sistema de control de pasajeros.
- c) Computadora central.
- d) Expendedores: automáticos mixtos o codificadores de tarjetas sin contacto.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

<sup>7</sup> **Contrato de Concesión**

**“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.**

(...)

**Seguridad en la prestación del servicio**

**1.2.38 El CONCESIONARIO deberá adoptar un método estructurado y sistemático que garantice que las condiciones potencialmente inseguras sean identificadas antes que se manifiesten.**

**1.2.39 Todos los procedimientos de seguridad de la operación deberán configurarse con el objeto de garantizar la seguridad de los pasajeros, el personal, el público en general (Usuarios y no usuarios), el material rodante, las instalaciones y los Bienes de la Concesión”.**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00119-2024-TSC-OSITRÁN

22. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que el control del ingreso de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima forma parte de la gestión y administración de la infraestructura concesionada, correspondiendo realizar dicho control a la Entidad Prestadora.
23. Asimismo, cabe señalar que, a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo declaró "Emergencia Sanitaria" a nivel nacional por 90 días calendario; y, estableció diversas medidas de prevención y control para evitar la propagación del Covid-19 en el desarrollo de las actividades que involucraron la concentración de personas en espacios públicos y privados; medida prorrogada sucesivamente a través de posteriores Decretos Supremos.
24. Bajo ese contexto, se aprobaron diversas medidas sanitarias con la finalidad de evitar la propagación del Covid-19, con especial incidencia en aquellos lugares en los que podría generarse concentración de personas y, por ende, un foco propicio para el contagio del virus. Entre las medidas dispuestas se encontraba el distanciamiento social entre ciudadanos, el lavado frecuente de manos, la determinación de horarios de movilización, la prohibición de actividades sociales, recreativas, religiosas y culturales en la vía pública, entre otras medidas.
25. Por ello, considerando que, tanto las estaciones como los trenes de la Línea 1 del Metro de Lima trasladan y/o mantienen en sus instalaciones a gran número de usuarios, en un contexto de propagación del Covid-19, como fue el que se presentaba al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, resultaba pertinente la adopción de medidas de seguridad y salubridad a fin de reducir el riesgo de contagio en dichos espacios.
26. Es así que, en ese contexto, resulta razonable considerar que un adecuado control en el ingreso de los usuarios a las estaciones y trenes implicaba reducir temporalmente la frecuencia y cantidad de usuarios que podían ingresar a dichos espacios a fin de asegurar el distanciamiento social y reducir el riesgo de contagio, tal como lo informaba TREN URBANO a través de su página *web*, conforme se aprecia a continuación:

**Imagen 1: Comunicado de TREN URBANO publicado en su página web el 30 de marzo de 2021**

30 de Marzo

**LÍNEA 1 invoca a los pasajeros a cumplir el distanciamiento social y usar correctamente los implementos de seguridad**

Los protocolos sanitarios dictados por el Gobierno en el marco del Estado de Emergencia por la COVID-19 y todas las medidas de seguridad en el sistema de LÍNEA 1 son de cumplimiento obligatorio; entre ellas, el uso de mascarilla y protector facial y el distanciamiento social fuera y dentro de las estaciones y trenes.

LÍNEA 1 vuelve a recordar a la ciudadanía que, debido al aforo limitado dispuesto por la autoridad competente a consecuencia de la pandemia, solo se puede transportar el 37% del aforo por tren (un tren tiene capacidad para 1200 pasajeros), lo que en algunas ocasiones puede generar largas colas para ingresar al sistema; por ello es necesario que todas las personas que hagan uso del servicio mantengan el respeto de todos los protocolos sanitarios.

Es importante señalar que los últimos trenes parten de las estaciones Villa El Salvador (Sur-Norte) y Bayóvar (Norte-Sur) al final del servicio, por lo que el aforo es limitado y muchas personas podrían quedarse fuera por lo que deben tomar sus previsiones.

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° 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00119-2024-TSC-OSITRÁN

\*Fuente: página web de Tren Urbano, disponible en la dirección electrónica <https://www.lineauno.pe/noticias/linea-1-invoca-a-los-pasajeros-a-cumplir-el-distanciamiento-social-y-usar-correctamente-los-implementos-de-seguridad/>

27. Cabe resaltar que, en su escrito de absolución al recurso de apelación, TREN URBANO señaló que el ingreso de pasajeros al sistema es una actividad que se realiza en coordinación con todas las estaciones, en tanto se debe garantizar el acceso a todas ellas, siendo que las cuotas de ingreso varían constantemente y a medida que la cantidad de pasajeros aumenta o disminuye, lo cual hace que sea muy complejo pronosticar el número de pasajeros que ingresará por cada turno.
28. Asimismo, señaló que la percepción que puedan tener los usuarios respecto de si un tren se encuentra vacío o no es relativa pues para garantizar el acceso en todas las estaciones, se debe limitar la cuota de ingreso en cada estación, y que, en caso de acogerse lo solicitado por la señora [REDACTED] en el presente caso, los usuarios que quisieran ingresar al sistema en las estaciones posteriores a la estación Villa María, no podrían hacerlo pues ya se habría alcanzado el límite máximo de aforo del tren.
29. De lo señalado por TREN URBANO se desprende que el control de ingreso de los usuarios a las estaciones es un proceso continuo, dinámico y complejo, no encontrándose acreditado, en el presente caso, que el personal de la Entidad Prestadora hubiera realizado el control de ingreso a la estación Villa María atendiendo a criterios ajenos a los que tenían por objeto cautelar la seguridad y salud de los usuarios del sistema en un contexto de propagación del Covid-19.
30. En ese contexto, que fue el que se presentó al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, la capacidad de atención a los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, lo que incluye la cantidad de usuarios que podían acceder a las estaciones y trenes, se encontraba reducida, situación que ha sido reconocida por TREN URBANO. No obstante, debe tenerse en cuenta que, por el contexto vigente en ese momento, dicha reducción de capacidad de atención se encontraba justificada.
31. En tal sentido, no habiéndose acreditado una indebida restricción en el acceso a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima en perjuicio de la señora [REDACTED] que pudiera calificar como la prestación de un servicio carente de calidad por parte de TREN URBANO; corresponde confirmar la decisión que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60<sup>8</sup> y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>9</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-049277-2021 emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora

<sup>8</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 actuaciones cuando corresponda".*

<sup>9</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.*

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

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 127-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00119-2024-TSC-OSITRÁN

[REDACTED] al no haberse acreditado una indebida restricción en el acceso a la estación Villa María de la Línea 1 del Metro de Lima en perjuicio de la usuaria, que pudiera calificar como la prestación de un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señora [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.OSITRÁN.gob.pe](http://www.OSITRÁN.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: 2024038056

*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.OSITRÁN.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>