



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

ORGANISMO SUPERIOR DE
TRANSITO Y TRÁFICO
DE VEHICULOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20430248045 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 30/04/2024
15:37:16 -0500

OSITRAN

EXPEDIENTE : 172-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : **[REDACTED]**
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000302-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 24 de abril de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado una indebida restricción en el acceso por la vía preferencial de la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima en perjuicio de la acompañante de la usuaria, ni el maltrato verbal alegado; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora **[REDACTED]** (en adelante, la señora **[REDACTED]**) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000302-2021-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 13 de octubre de 2021, la señora **[REDACTED]** presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Es una gestante de 8 meses y, por dicho motivo, suele desplazarse con un acompañante.
 - ii.- Si bien el personal de TREN URBANO permitió su ingreso a la estación Caja de Agua por la vía de acceso preferencial, no permitió el ingreso de su acompañante.
2. Mediante Carta LR-CAA-004-000302-2021-SAC, notificada el 25 de octubre de 2021, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora **[REDACTED]**, manifestando lo siguiente:
 - i.- Debido al incremento de afluencia de usuarios en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, desde el 18 de septiembre del 2017, implementó controles adicionales para garantizar que solo las personas con derecho a atención preferencial puedan acceder a este beneficio, sin acompañantes.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Excepcionalmente, dispuso que ingresarán con un acompañante los niños menores de 12 años y las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse.
3. Con fecha 26 de octubre de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000302-2021-SAC, manifestando que requería ingresar a la estación con un acompañante debido al avanzado estado de su embarazo. Añadió que el personal de la estación la maltrató verbalmente.
4. El 17 de noviembre de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- Debe tenerse en cuenta que la señora [REDACTED], en su condición de gestante, tenía derecho a ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial, no habiéndosele negado el acceso por dicha vía.
 - ii.- Respecto de su acompañante, las condiciones de ingreso al sistema estipulan que sólo podrán ingresar con acompañante los niños menores de 12 años y las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse.
 - iii.- En ese sentido, la acompañante de la señora [REDACTED] no tenía derecho a acceder al sistema utilizando la vía preferencial, no existiendo evidencia de que el Agente de Estación haya maltratado verbalmente a la reclamante o a su acompañante.
 - iv.- Al intentar ingresar a la estación por la puerta de acceso preferencial sin tener la condición para ello, la acompañante de la reclamante incumplió la normativa de ingreso al servicio, así como también el inciso b) del artículo 8 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que establece que es obligación de los usuarios respetar las condiciones y reglas generales establecidas para el uso del sistema.
5. El 10 de abril 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 LR-CAA-004-000302-2021-SAC.
 - 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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la señora [REDACTED] referido a que personal de TREN URBANO habría impedido indebidamente el ingreso de su acompañante a la estación Caja de Agua por la vía de acceso preferencial, pese a que, debido a su estado de gestación, requería desplazarse con un acompañante;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (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 OSITRÁN² (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, 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 URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, 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 LR-CAA-004-000302-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 25 de octubre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 16 de noviembre de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 26 de octubre 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

¹ **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".

² **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 (...)"

³ **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".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"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 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° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

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)⁶.

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

III.2.1. Sobre el presunto inadecuado servicio brindado a la señora LECCA

12. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que personal de la Línea 1 no permitió el ingreso de su acompañante por la vía de acceso preferencial de la estación Caja de Agua, pese a que suele desplazarse con un acompañante debido a que es una gestante de 8 meses, motivo por el cual correspondía que el personal de TREN URBANO permitiera el ingreso de ambos por dicha vía preferencial. Añadió que el personal de la estación la maltrató verbalmente.
13. Por su parte, TREN URBANO señaló que la señora [REDACTED] en su condición de gestante, tenía derecho a ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial, no habiéndosele negado el acceso por dicha vía. Asimismo, señaló que las condiciones de ingreso al sistema de la Línea 1 estipulan que sólo podrán ingresar con un acompañante los niños menores de 12 años y las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse, motivo por el cual la restricción de ingreso para su acompañante por dicha vía se encontraba justificada.
14. Añadió que en el presente caso no existe evidencia de que la Agente de la Estación Caja de Agua haya maltratado verbalmente a la señora [REDACTED] o a su acompañante.
15. 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 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

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

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]

16. 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° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-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]

17. 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]

18. 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.
19. En el presente caso, cabe tener en consideración lo dispuesto en la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público, la cual 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Ministerio de Transportes y Comunicaciones
Autoridad Nacional de Infraestructura de
Transporte y Comunicaciones

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas".

[El subrayado es nuestro]

20. De otro lado, en lo que refiere al trato preferencial, el Código del Consumidor 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.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

21. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que tanto la Ley N° 28683, como el Código del Consumidor, han establecido que gozan de atención preferente, entre otros, las gestantes; encontrándose los establecimientos de uso público de carácter estatal o privado, lo que evidentemente incluye el servicio público de transporte en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, obligados a implementar medidas para facilitar y garantizar dicho acceso o trato, así como los mecanismos necesarios para denunciar su incumplimiento.
22. Cabe precisar que TREN URBANO ha señalado que su personal no impidió el ingreso de la señora [REDACTED] a la estación por la vía de acceso preferencial sino únicamente el de su acompañante, al no verificarse ninguno de los supuestos establecidos en la norma para brindarle una atención preferencial. Lo manifestado por TREN URBANO se corrobora en la medida que, a lo largo del procedimiento, la señora [REDACTED] cuestionó que personal de la estación Caja de Agua impidió el ingreso de su acompañante por la vía preferencial y no el suyo a dicha estación.
23. Adicionalmente, de la revisión de la página web de TREN URBANO⁷, 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:

⁷ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRAN

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

24. En ese sentido, se aprecia que TREN URBANO ha dispuesto 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.
25. En ese sentido, si bien la señora [REDACTED] alegó que correspondía que se le permitiera a su acompañante ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial; 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 la Ley N° 28683 y en el Código del Consumidor antes citados, dentro de los cuales no se encontraba su acompañante.
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, la vía de acceso preferencial dispuesta en dichas estaciones podría ser utilizada por usuarios que no requieran 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 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. Teniendo en cuenta lo expuesto, cabe señalar que no se encuentra acreditada una indebida restricción a la acompañante de la señora [REDACTED] en el acceso a la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima por la vía preferencial.
29. Por otro lado, la señora [REDACTED] también manifestó que el personal de la estación la había maltratado verbalmente.
30. En relación con este extremo del reclamo, 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 alegaciones⁸.
31. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara fehacientemente el trato verbal inadecuado por parte del personal de TREN URBANO; no obstante, de la revisión del expediente, no se puede verificar el trato de forma inadecuada a la usuaria, ni que la señora [REDACTED] haya adjuntado medio probatorio alguno que acredite lo alegado.
32. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video captado por las cámaras de la estación Caja de Agua, en el cual se observa al personal de TREN URBANO y a la señora [REDACTED] en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo.

⁸ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 172-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00160-2024-TSC-OSITRÁN

33. En dichas imágenes se visualiza que el personal de TREN URBANO y la señora [REDACTED] interactúan verbal y gestualmente. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de TREN URBANO se encuentra más acorde al ejercicio de una función que implicaría la atención y orientación al público.
34. En atención a lo expuesto, no habiéndose acreditado que el personal de TREN URBANO restringió el ingreso de la acompañante de la señora [REDACTED] a la estación Caja de Agua indebidamente, ni encontrándose acreditado el supuesto maltrato verbal alegado por la usuaria; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000302-2021-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 60⁹ y 61¹⁰ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000302-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], no habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora restringió el ingreso de la acompañante de la usuaria a la estación Caja de Agua indebidamente, ni el maltrato verbal alegado.

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.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: 2024051344

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>

⁹ **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".

¹⁰ **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".