



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SANCHEZ
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 01/02/2024
12:11:42 -0500

EXPEDIENTE : 187-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MIG-00028-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 30 de enero de 2024

SUMILLA: En la medida se le permitió el ingreso al usuario a las instalaciones de TREN URBANO DE LIMA S.A., corresponde confirmar la resolución recurrida.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-00028-2021-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 23 de octubre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. En la Estación Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, personal de TREN URBANO le restringió su ingreso por los torniquetes a efecto de realizar uso del servicio, pese a su condición de adulto mayor, no debiendo prohibírsele usar las instalaciones de la Línea 1.
 - ii. Solicitó copia del video de seguridad cuando ocurrieron los hechos.
2. Mediante Carta LR-MIG-00028-2021-SAC, notificada el 15 de noviembre de 2021, TREN URBANO dio respuesta al reclamo presentado por el señor [REDACTED] declarándolo infundado con base en los siguientes argumentos:
 - i. El Estado y las autoridades competentes emitieron normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia de Covid - 19, en el caso del TREN URBANO, se dispuso distanciamiento social de un metro en estaciones y trenes y el uso obligatorio de mascarillas.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

Dichas disposiciones son comunicadas permanente a todos los pasajeros por los canales de comunicación: audios en estaciones y trenes, letreros en estaciones y trenes, página web, redes sociales, aplicativo y medios de comunicación.

- ii. También señalan que los pasajeros deben tomar sus precauciones en cuanto a horarios de mayor afluencia, considerando que, debido a la disposición de mantener la distancia de un metro, según lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1458, la capacidad de nuestros trenes se encuentra disminuida, ocasionando mayor tiempo para el ingreso a la estación.
 - iii. Se realizó la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, donde se evidencia que el señor [REDACTED] no contaba con el protector facial, posteriormente cuando la agente estaba por permitirle el ingreso, este se dispuso a jalar la valla y a levantar la voz para expresar su incomodidad, ocasionando que la agente se desplace a un costado y proceda a solicitar el apoyo del policía ferroviario.
 - iv. No se evidencia ningún trato inapropiado por parte del personal de TREN URBANO, dado que estos actúan rigiéndose bajo sus procedimientos establecidos y de acuerdo con las nuevas normas de convivencia social dictadas, por ello desde el 26 de abril de 2021 se dispuso que los usuarios el servicio utilicen doble mascarilla como protección adicional al protector facial.
 - v. El hecho de que, el señor [REDACTED] fuera un adulto mayor, no enerva su deber de cumplir con las normas sanitarias impuestas para el ingreso a TREN URBANO, por lo tanto, se percibe una falta en flagrancia, siendo necesario que los agentes de las estaciones hagan intervenciones con la finalidad de corroborar que no se incumplan las normas de uso.
 - vi. Finalmente, respecto a la solicitud de visualización de las cámaras, los videos grabados por las cámaras contienen información sensible de la operación y son de uso exclusivo de la Línea 1 del Metro de Lima, motivo por el cual, si los pasajeros necesitan copias de los videos del sistema, deberán hacer una denuncia policial respectiva para dicha entrega.
3. El 30 de noviembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000288-2021-SAC, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento.
 4. El 22 de diciembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta LR-MIG-004-000288-2021-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000288-2021-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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre la supuesta prohibición de ingreso del Señor [REDACTED] a la Estación Grau en la Línea 1 del Metro de Lima, supuesto de reclamo contenido en



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ 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 normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta LR-MIG-004-000288-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 15 de noviembre de 2021 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega": [REDACTED]@gmail.com"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - ii. El plazo máximo que el señor ESCOBEDO tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 7 de diciembre de 2021.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 30 de noviembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

IV.1. Materia de los Reclamos

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

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por TREN URBANO 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 TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO. 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".

⁴ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

9. Por otro lado, conforme se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG).
10. 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 la normativa aplicable

11. 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 regulador⁶.
12. 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 ley⁷.
13. 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 social⁸; se advierte que en el presente el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁵ 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."

⁶ 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".

⁷ 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".

⁸ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

14. 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 TREN URBANO, la legislación contenida en el Código del Consumidor.
15. TREN URBANO es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se establece en el artículo 8.1. del referido contrato, tal como se señala a continuación:

“Derechos y Deberes del CONCESIONARIO”

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando 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]

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

“Artículo 7.- De los Derechos 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

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

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

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

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

17. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como 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:
(...)*

l) Al libre uso de la 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 sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- *Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.*
 - *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.*
- (...)*

"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 o 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. (...)"

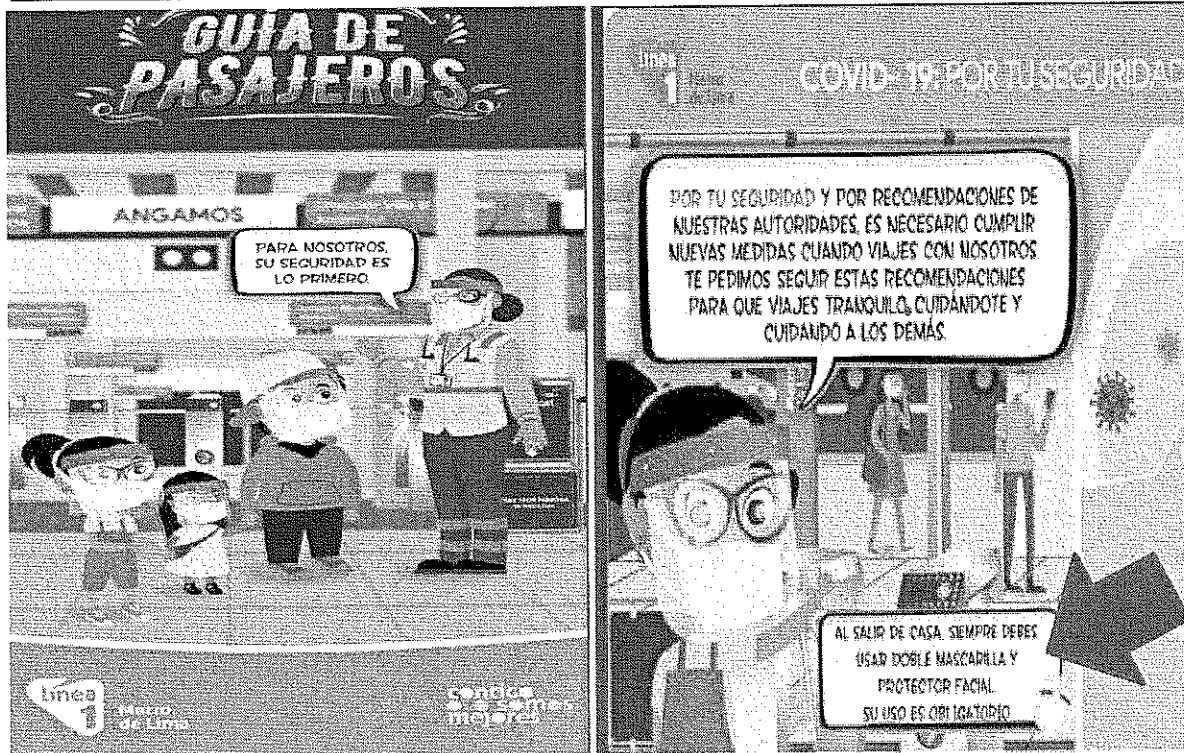
[El subrayado es nuestro]

18. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen 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, precisando que los usuarios tienen 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 tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de TREN URBANO garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

III.2.3 Sobre la prohibición de ingreso al usuario

20. En el presente caso, el señor [REDACTED] cuestionó el hecho de que personal de TREN URBANO le restringiera su ingreso a la Estación Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, pese a su condición de adulto mayor.
21. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario no habría cumplido con las normas dictadas por el Estado, en la nueva convivencia originada por la Pandemia del COVID – 19; concretamente no portaba protector facial.
22. Asimismo, con fecha 19 de enero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo alegado en el procedimiento.
23. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que TREN URBANO tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
24. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO, conforme a las normas dictadas por el Gobierno, para preservar la salud de todos, ha dispuesto medidas para preservar la salud de todos los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 1 y 2: Información sobre las nuevas medidas adoptadas por TREN URBANO debido al COVID -19



Fuente: Elaboración propia a partir de la información extraída de la página web de la Entidad Prestadora (https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2021/09/Guia-del-pasajero-16_09_2021-comprimido.pdf)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

25. Cabe señalar que estas indicaciones se encuentran consignadas en el documento informativo denominado "Guía de Pasajeros"⁹, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de TREN URBANO.
26. En ese sentido, los dispositivos normativos, respaldan el impedimento que le hiciera TREN URBANO al Señor [REDACTED], al solicitarle que debía cumplir con usar la doble mascarilla y el protector facial, para lograr ingresar a la Estación Grau de la Línea 1 del Metro de Lima.
27. De la revisión del expediente obra el documento denominado "INFORME DE CAMARAS LR-MIG-004-000288-2021-SAC", así como las imágenes de la cámara de seguridad, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Imagen 3: Información sobre las cámaras de seguridad LR-MIG-004-000288-2021-SAC de TREN URBANO.

INFORME DE CAMARAS LR-MIG-004-000288-2021-SAC

FECHA: 23/10/2021

DETALLE:

2.0B-GRA-I-1

15.13.20	Pasajero "adulto mayor, edad 50 a 55 años, sin protector facial, no se logra verificar si tiene 1 o 2 mascarillas" se acerca a pre ingreso de acceso preferencial
15.14	pasajero se coloca en zona sin vision de cámaras
15.17.31	pasajero vuelve a zona con vision de cámaras y habla con otro pasajero 2 "posible seguridad externa, vestida con ropa de calle"
15.17.42	pasajero habla con PNP
15.19.49	mientras pasajero habla con PNP, pasajero 2 y Aes apoyan a un PMR
15.22.38	pasajero se coloca en la fila de acceso preferencial
GRA_C_B3	
15.24.32	pasajero ingresa a estacion por acceso preferencial y se dirige a hablar con AVP
15.27	AE habla con pasajero "AE tranquilo durante interaccion"
15.30	AE le da libro a pasajero
15.36.49	pasajero termina el llenado del libro y se retira usando el servicio
15.40	

Fuente: Elaboración propia partir de la información extraída del informe de cámaras expedido por TREN URBANO.

28. Como puede observarse, el Señor [REDACTED] se encuentra sin protector facial a las 15:13 horas del 23 de octubre de 2021, de lo que se desprende habría demorado su ingreso; sin embargo, logra ingresar a las 15:36 horas de ese mismo día a la Estación Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, por lo que, este si utilizó el servicio de la Línea 1, lo que se contradice con lo expuesto en su reclamo y apelación.

⁹ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2021/09/Guia-del-pasajero-16_09_2021-comprimido.pdf



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 187-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2024-TSC-OSITRAN

29. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el señor ESCOBEDO utilizó el servicio de TREN URBANO, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta LR-MIG-004-000288-2021-SAC.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-MIG-004-000288-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al haberse verificado que lo solicitado para su ingreso resultó justificado.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor J. [REDACTED] a TREN URBANO DE LIMA S.A.

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
OSITRAN**

NT: 2024012389

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>