



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos PAU
23x32x186x6 hard
Molivo: Firma Digital
Fecha: 15/02/2024
16:01:04 -0500

EXPEDIENTE

063-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE

[REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO

Decisión contenida en la
Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 13 de febrero de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que la menor hija de la usuaria incurrió en el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, la negativa a permitirle el acceso al servicio de transporte por parte de la Entidad Prestadora no resultó injustificada.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000171-2021-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 (3) miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, 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 (2) 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.- Con fecha 13 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo, manifestando lo siguiente:
 - i. El personal de TREN URBANO no permitió el acceso a la estación Caja de Agua a su menor hija debido a que llevaba un conejo dentro de una caja de zapatos.
 - ii. Solicitó que se sancione y capacite al personal de TREN URBANO para un mejor trato a los usuarios del servicio.
- 2.- El 18 de marzo de 2021, TREN URBANO remitió la Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC, declarando infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

- i. Las normas de uso del servicio se encuentran detalladas en el ingreso de las 26 estaciones que conforman el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima y son difundidas a través de la página *web* de TREN URBANO, las redes sociales y difusión sonora en las estaciones, mediante las cuales se informa a los usuarios lo siguiente: *“Los animales domésticos pequeños que porten los pasajeros podrán ser admitidos solo cuando sean transportados en cajas convenientemente acondicionadas y cerradas, que impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes, y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LÍNEA 1 y todos los que no transportamos aquí. La dimensión de estas cajas no podrá superar el tamaño de bultos máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones.”*
 - ii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, apreciándose que el personal de la estación indicó a la hija menor de la señora [REDACTED] que, conforme a las normas de uso del sistema, si deseaba ingresar con su mascota debía hacerlo utilizando una caja especial.
 - iii. TREN URBANO cumple con capacitar constantemente a sus agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de poder brindar un buen trato a los usuarios, una adecuada orientación según los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema.
- 3.- Con fecha 18 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC, señalando que, al percatarse que no se le permitió el ingreso a su menor hija, se acercó hacia los torniquetes para que el personal de TREN URBANO le brindara alguna solución; no obstante, el referido personal se mostró intrasigente e irrespetuoso indicando a su menor hija que regale o venda a su mascota si deseaba acceder al servicio.
- 4.- El 12 de abril de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC, y agregando lo siguiente:
- i. Conforme a lo dispuesto en el Contrato de Concesión de la Línea 1 del Metro de Lima, constituye una obligación del concesionario preservar el derecho de los usuarios a acceder al servicio; no obstante, este derecho no resulta irrestricto, encontrándose limitado, entre otros, por las normas vigentes, las disposiciones emitidas en el propio Contrato y aquellas relativas al uso de la infraestructura y servicio.
 - ii. El artículo 8 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, señala que constituye una obligación de los usuarios utilizar la infraestructura o servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso. Asimismo, de conformidad con el artículo 7 del mencionado Reglamento, las Entidades Prestadoras podrán restringir el libre uso de las infraestructuras de transporte público, entre otros, cuando los usuarios no cumplan con observar la conducta debida.
 - iii. En el presente caso, la hija de la señora [REDACTED] intentó ingresar al sistema con una caja que no era especial para el traslado de mascotas, a pesar de que las condiciones de uso del sistema indican que los animales domésticos pequeños únicamente podrán ser transportados en cajas convenientemente acondicionadas y



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surgullo - Lima
Central Telefónica: (01) 360-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

cerradas que impidan ensuciar o incomodar a los demás usuarios. En tal sentido, corresponde que este Tribunal confirme la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC.

- 5.- El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
- 6.- El 01 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la LR-CAA-004-000171-2021-SAC.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- 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-004-000171-2021-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 referida a la alegación de la usuaria de que personal de TREN URBANO habría impedido injustificadamente a su menor hija acceder a la estación Caja de Agua con un conejo dentro de una caja de zapatos; lo cual califica como un supuesto de reclamo referido a una presunta limitación al acceso a la infraestructura, prevista en el literal h) 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 f) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); 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.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

h) Los Reclamos relacionados al acceso de la prestación del Servicio de responsabilidad del Concesionario".

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- (...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras".

³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 540-9390
www.ositran.gob.pe



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>

- 9.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora 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 Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 18 de marzo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció 12 de abril de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 18 de marzo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 11.- Por otro lado, como 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 Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
- 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.

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación"

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima. El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación"

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ **TUO de la 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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00039-2024-TSC-OSITRAN

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

Sobre el impedimento de acceso a la infraestructura por parte de TREN URBANO

- 13.- La señora [REDACTED] manifestó que el personal de TREN URBANO no habría permitido a su menor hija acceder a la estación Caja de Agua con un conejo dentro de una caja de zapatos. Agregó que el referido personal le trató de forma irrespetuosa, sugiriéndole como solución que su hija menor regale o venda a su mascota si deseaba acceder al servicio.
- 14.- Por su parte, TREN URBANO alegó que, en las normas de uso del servicio, se indica que los animales domésticos pequeños que porten los pasajeros podrán ser admitidos solo cuando sean transportados en cajas convenientemente acondicionadas y cerradas, que impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes, información que es difundida en el ingreso de las estaciones, a través de la página web de TREN URBANO, la aplicación Móvil Línea 1, las redes sociales y mediante difusión sonora en sus estaciones.
- 15.- En tal sentido, corresponde analizar si la medida adoptada por el personal de TREN URBANO de impedir a la menor hija de la usuaria acceder a las instalaciones de la estación Caja de Agua, fue justificada o no.
- 16.- Al respecto, cabe recordar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima a todos los usuarios que paguen la tarifa correspondiente. 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 su 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 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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

- 17.- Sin perjuicio del derecho que ostenta la Entidad Prestadora para la explotación de la infraestructura, el anexo 7 del Contrato de Concesión establece lo siguiente sobre el servicio de Transporte Público de la Línea 1 del Metro de Lima que el concesionario debe cumplir:

"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.*
- 1.1.2 *La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.*
- 1.1.3 *El CONCESIONARIO deberá de cumplir todas las disposiciones relacionadas con la prestación del servicio que se establecen en los reglamentos y Leyes Aplicables. En caso que una disposición contenida en los reglamentos o Leyes y Disposiciones Aplicables tenga una obligación referida a seguridad más exigente que alguna de las previstas a continuación, prevalecerá lo establecido en los reglamentos o leyes aplicables*".

- 18.- Asimismo, el numeral 8.24 del Contrato de Concesión ha establecido a favor de los usuarios los siguientes derechos:

"Derechos y Reclamos de los Usuarios

8.24. *El CONCESIONARIO se obliga a preservar los siguientes derechos de los Usuarios:*

- (i) A acceder al Servicio, de acuerdo a lo que establezcan las Leyes Aplicables;*
- (ii) A encontrarse debidamente informados sobre las Tarifas y los alcances del Servicio que brinda el CONCESIONARIO, conforme a este Contrato;*
- (iii) A recibir el Servicio de acuerdo a los Niveles de Servicio y en los términos y condiciones establecidos en el Contrato; y*
- (iv) A los demás que contemplan las Leyes y Disposiciones Aplicables y otros que pudieren establecerse en el Contrato."*

[El subrayado en nuestro]

- 19.- En el mismo sentido, el artículo 7° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), dispone 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:

(...)

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.



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-5530
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

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.
- 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. (...)

- 20.- Igualmente, el artículo 8 del Reglamento de Usuarios antes citado establece las obligaciones de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, entre las cuales se encuentra la siguiente:

"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 en nuestro]

- 21.- En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, se advierte que, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, también puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales no cumplan con respetar las condiciones y reglas establecidas, ni la normativa vigente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
- 22.- En dicho contexto, haciendo uso de su derecho a gestionar y conducir el negocio, TREN URBANO ha expedido un folleto denominado "Guía de Pasajeros"⁷, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de TREN URBANO, en el cual se les informa sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referido a la prohibición de portar ciertos objetos o bultos dentro del sistema conforme se aprecia a continuación:

⁷ Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/guia-del-pasajero-2019/>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 540-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

IMAGEN 1: Información sobre objetos o bultos prohibidos

BULTOS PERMITIDOS

EN HORAS DE MAYOR AFLUENCIA (*)	RESTO DEL DÍA
<ul style="list-style-type: none"> Sillas y coches portátiles Mochilas Porta laptops y similares Bolsa de mano 	<ul style="list-style-type: none"> 52 cm 52 cm 42 cm 62 cm 30 cm 30 cm

(*) Lunes a sábado de 06:00 am a 10:00 am y de 05:00 pm a 09:00 pm.

Recuerda, un solo bulto por persona.

Estos objetos están prohibidos dentro del sistema:

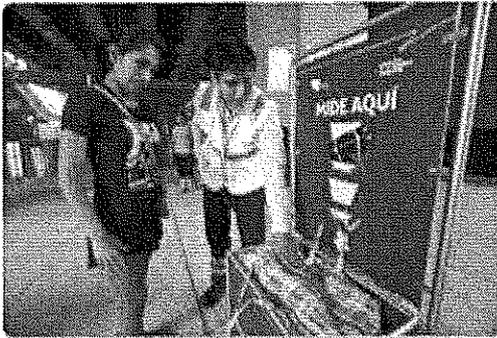
- Cualquier equipaje o bulto que no cumpla con lo indicado líneas arriba.
- Objetos pesados que podrían ser peligrosos o que puedan ocasionar molestias a otros pasajeros.
- Coches de bebé cargados de objetos.
- Animales, pájaros o ganado, a excepción de perros guías y mascotas en cajas especiales, como se indica arriba.
- Objetos peligrosos o inflamables, pintura, thinner, gas presurizado, gas licuado de petróleo, kerosene (ver página 26).
- No traer globos metálicos dentro del sistema.

Fuente: información extraída de la página web de TREN URBANO.

IMAGEN 2: Información relacionada a las condiciones de transporte de animales

Inicio / Preguntas frecuentes / ¿Por qué no podemos transportar animales?

¿Por qué no podemos transportar animales?



Los animales domésticos pequeños que porten los pasajeros podrán ser admitidos sólo cuando sean transportados en cajas convenientemente acondicionadas y cerradas, que impidan el ruido e incomodar a los demás pasajeros, y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LÍNEA1 y todos los que no transportamos.

La dimensión de estas cajas no podrá superar el tamaño de bultos máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones.

Conoce las medidas permitidas AQUÍ.

Fuente: información extraída de la página web de TREN URBANO.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRAN

- 25.- De acuerdo con las condiciones de uso de TREN URBANO, las mascotas de los usuarios pueden ser ingresadas únicamente en cajas especialmente "acondionadas y cerradas", con el fin de no molestar ni poner en peligro a los pasajeros y Línea 1.
- 26.- Ahora bien, se entiende que una caja estará debidamente acondicionada para transportar animales pequeños cuando se encuentre ventilada por medio de rejillas o ranuras que permitan que el aire circule y cerrada cuando cuente con cierres o broches a prueba de huida de la mascota para garantizar su seguridad, así como haber sido elaborado con materiales resistentes⁸.
- 27.- En tal sentido, la caja de zapatos portada por la menor hija de la usuaria no era una caja especialmente acondicionada y cerrada para el transporte de mascotas, al no ser de un material adecuado ni seguro.
- 28.- Consecuentemente, el personal de TREN URBANO se encontraba facultado para limitar el acceso al servicio a la menor, de acuerdo con lo estipulado en su normativa interna y en el literal l) del artículo 7° del Reglamento de Usuarios citado en párrafos anteriores.
- 29.- Adicionalmente, la señora [REDACTED] manifestó haber recibido un trato inadecuado de parte del personal de TREN URBANO, el cual le habría indicado que si su menor hija deseaba acceder al servicio "podía regalar o vender a su mascota".
- 30.- En este punto, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo que no ha ocurrido en el presente extremo de reclamo, en la medida que la usuaria no ha acreditado el trato inadecuado señalado con medio probatorio alguno.
- 31.- Teniendo en cuenta lo expuesto, la negativa del personal de TREN URBANO de permitir a la menor hija de la señora [REDACTED] el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima no resultó injustificada, correspondiendo confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

⁸ Información obtenida en: <https://www.fundacion-affinity.org/perros-gatos-y-personas/tengo-un-animales-de-compania/que-tipos-de-transportines-hay-y-como-elegir-el>

⁹ **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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.

¹⁰ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a. Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b. Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c. Integrar la resolución apelada;
- d. Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.



OSITRAN
ESPECIALIDAD DE LA INFRASTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 063-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00039-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000171-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] en la medida que la negativa del personal de TREN URBANO de permitir a la menor hija de la usuaria el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima no resultó injustificada.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución la señora [REDACTED] y 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
OSITRÁN

NT: 2024019770

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>

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



Carretera Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe