



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Posteriormente, la señora [REDACTED] refirió que sufría de artrosis, ofreciéndole el personal que controlaba el ingreso a la estación una silla de ruedas e ingresar por el acceso preferencial; no obstante, la usuaria rechazó dicho ofrecimiento.
 3. Con fecha 31 de mayo de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-BAY-004-000221-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la fila de acceso general de la estación, tal como el trabajador de TREN URBANO se lo había indicado, le exigió identificarse, ante lo cual este le indicó que podía ingresar por la puerta preferencial.
 - ii.- No aceptó dicho ofrecimiento porque ya se encontraba formando fila en la puerta de ingreso general. Posteriormente, solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de dejar registrado que no se le había permitido ingresar por la puerta de acceso preferencial oportunamente.
 - iii.- Solicitó que TREN URBANO capacite a su personal a fin de poder brindar una adecuada atención a los usuarios.
 4. El 21 de junio 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.- De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión, constituye una obligación del Concesionario preservar el derecho de los usuarios de acceder al servicio. Sin embargo, este derecho no resulta irrestricto, sino que se encuentra limitado, entre otros, por las condiciones de uso que establezca el Concesionario, así como por las leyes y disposiciones aplicables.
 - ii.- De acuerdo con el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN, los usuarios deben respetar las condiciones establecidas en las normas legales y en las reglas y/o normas internas dispuestas por las Entidades Prestadoras para el uso de la infraestructura que administran.
 - iii.- En el marco de tales disposiciones, personal de la estación Bayóvar informó a la señora [REDACTED] que debía ingresar al sistema por la puerta de acceso general, toda vez que no refirió tener algún tipo de condición que ameritara su ingreso por la vía preferencial.
 - iv.- No obstante, al mencionar la reclamante que sufría de artrosis, su personal le ofreció una silla de ruedas y la facilidad de ingresar a la estación por el acceso preferencial, prescindiendo la señora [REDACTED] de dicha ayuda.
 5. El 30 de enero de 2024 se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 1 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-BAY-004-000221-2021-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-BAY-004-000221-2021-SAC.

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° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

- 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 reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la señora [REDACTED] según el cual personal de TREN URBANO no le habría permitido ingresar oportunamente a la estación Bayóvar por la puerta de acceso preferencial, pese a que manifestó padecer de artrosis; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN 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; siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, 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 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

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 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 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".

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° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- La Carta LR-BAY-004-000221-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 27 de mayo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 17 de junio de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 31 de mayo 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)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.

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

Sobre el presunto inadecuado servicio brindado a la señora [REDACTED]

13. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que personal de la estación Bayóvar de la Línea 1 no le permitió ingresar por la puerta de acceso preferencial, a pesar de manifestar que padecía de artrosis, indicándosele que debía formar fila en la puerta de acceso general para poder ingresar a dicha estación.
14. Añadió que, encontrándose formando fila en la puerta de acceso general de la estación, tal como el trabajador de la Línea 1 le había indicado previamente, exigió a dicho trabajador que se identificara, ante lo cual este recién le indicó que podía ingresar por la puerta preferencial, no aceptando el ofrecimiento debido a que ya se encontraba formando fila en la puerta de ingreso general.
15. TREN URBANO señaló que, al pretender ingresar a la estación por el acceso preferencial, la señora [REDACTED] no refirió padecer dolencia alguna, ante lo cual personal que controlaba dicho ingreso le indicó que debía formar fila en la puerta de acceso general.
16. Preciso que luego de que la señora [REDACTED] refirió que sufría de artrosis, su personal le ofreció una silla de ruedas e ingresar por el acceso preferencial; no obstante, la usuaria prescindió de utilizar dicho acceso.
17. 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:

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° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

"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 (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]

18. 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:

(...)

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.
- 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

- 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]

19. Asimismo, se advierte que el artículo 9 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]

20. Conforme se puede apreciar, 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.
21. Ahora bien, de la revisión de la página web de TREN URBANO⁷, se aprecia que dicha entidad informa a sus usuarios que, al utilizar sus servicios, las personas con problemas para caminar, invidentes, personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, cancerígenas, diabéticas o personas con tratamiento médico), entre otros casos, tienen derecho a recibir una atención preferente, tal como se aprecia a continuación:

⁷ <https://www.lineauno.pe/>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00051-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00051-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen que muestra la información brindada por TREN URBANO a través de su página web

¿Qué es el Derecho a la Atención Preferencial?

Es el derecho, establecido en las leyes del Perú, que beneficia a un grupo claramente definido de personas para ser atendidos con prioridad dentro de cualquier establecimiento que preste servicios dentro del territorio nacional.

¿Quiénes acceden al Derecho a la Atención Preferencial? Según el marco normativo nacional mencionado, acceden al Derecho a la Atención Preferencial:

Las personas con discapacidad (1)

- Personas que, de manera permanente, tienen problemas al caminar (cojera)
- Personas que, de manera permanente, usan silla de ruedas
- Personas que, de manera permanente, usan bastón o muleta(s)
- Personas con yeso en miembro inferior, que dificulte su movilidad
- Personas con amputación en cualquier parte del cuerpo
- Personas que, de manera permanente, son invidentes (parcial o totalmente)
- Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudas)
- Personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, enfermedades cancerígenas, enfermedades diabéticas, o personas con tratamiento médico), solo si el cliente lo manifiesta.

*Fuente: página web de TREN URBANO.

22. Conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso la señora [REDACTED] manifestó que pretendió ingresar a la estación Bayóvar de la Línea 1 por la puerta de acceso preferencial, debido a que padecía de artrosis.
23. Teniendo en cuenta ello, se advierte que el alegado cuadro de artrosis encajaría dentro del supuesto de enfermedad oculta, supuesto que, de acuerdo con la información brindada por TREN URBANO, habilita a sus usuarios a recibir un trato preferencial.
24. No obstante, en el presente caso TREN URBANO negó que al momento en que la señora [REDACTED] pretendió ingresar a la estación por la puerta de acceso preferencial, hubiera informado a su personal que padecía de artrosis, precisando que esto ocurrió posteriormente; motivo por el cual la indicación inicial para que la usuaria ingresara por la puerta de acceso general se encontraba justificada.
25. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal" suscrito por el trabajador de la estación que en el momento de ocurrencia de los hechos controlaba el ingreso de los usuarios a la estación, siendo quien atendió a la señora [REDACTED]. En dicho documento consignó lo siguiente:

"Siendo las 13:48 aprox, mientras me encontraba en rejas posteriores, apoyando con la regulación correspondiente, pasajera líneas arriba se acerca a la entrada de la estación Bayóvar solicitando el ingreso de manera prepotente, el cual le pregunto amablemente cuál es su preferencia y me indicó que se encontraba apurada y que deseaba pasar rápido con su acompañante, por lo que le indico que en la parte del frente se encontraban realizando cola los demás pasajeros, pasajera se fue a realizar cola sin problema alguno, minutos después, al momento de hacer pasar a la fila de la calle, me indica que quería pasar rápido y me indica que le dolían las piernas y por el calor no podía estar parada mucho tiempo por la demora de trenes, en el cual le indiqué si es preferencial puede pasar por Sharom e inclusive le ofrecí silla de ruedas en el cual se negó rotundamente (...).

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>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

Cabe recalcar que en ningún momento me indicó que tenía alguna enfermedad, solo que no deseaba esperar por el calor que hacía y por el tiempo de espera.

[El subrayado es nuestro]

26. Conforme se puede apreciar del documento citado, el trabajador de la Línea 1 que atendió a la señora [REDACTED] dejó constancia de que, inicialmente, esta última no refirió presentar dolencia alguna que motivara su ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial, razón por la cual se le informó que correspondía que formara fila en la puerta de acceso general. Añadió que, posteriormente, cuando la señora [REDACTED] se encontraba en la puerta de acceso general, manifestó que presentaba dolor en las piernas y no podía permanecer mucho tiempo de pie, ante lo cual se le indicó que podía hacer uso del acceso preferencial.
27. Cabe precisar que, de acuerdo con la información brindada por TREN URBANO a través de su página web, a fin de permitir el ingreso de los usuarios que presentan enfermedades ocultas por la puerta de acceso preferencial de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, estos deben informar al personal de la Entidad Prestadora que padecen de dicho tipo de dolencias, esto es, dolencias que no pueden ser percibidas fácilmente, contrariamente a lo que ocurriría con una persona que usa muletas o silla de ruedas.
28. No obstante, si bien en el presente caso la señora [REDACTED] ha alegado que informó desde el primer momento al personal de Línea 1 que presentaba un cuadro de artrosis a fin de que se le permitiera ingresar a la estación por la puerta de acceso preferencial; ello no ha sido acreditado.
29. 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.
30. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que la señora [REDACTED] acreditara que informó al personal de TREN URBANO, desde el primer momento, que padecía de artrosis (enfermedad oculta), a fin de que se le permitiera ingresar a la estación por la puerta de acceso preferencial; no obstante, de la revisión del expediente no se aprecia medio probatorio alguno que acredite ello.
31. Sin perjuicio de lo expuesto, se aprecia que, a lo largo del procedimiento, la señora [REDACTED] no ha presentado medio probatorio alguno a fin de acreditar que padece de artrosis.
32. Consecuentemente, no encontrándose acreditado que la señora [REDACTED] informó oportunamente al personal de TREN URBANO que presentaba un cuadro de artrosis a fin de que se le permitiera ingresar a la estación Bayóvar por la puerta de acceso preferencial; la indicación del personal de la Entidad Prestadora de utilizar la puerta de acceso general no fue injustificada, no encontrándose acreditada una inadecuada prestación del servicio.
33. Atendiendo a lo expuesto, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-BAY-004-000221-2021-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró infundado el reclamo presentado.

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° 100-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00051-2024-TSC-OSITRÁN

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-BAY-004-000221-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], no encontrándose acreditado que esta haya informado oportunamente al personal de la Entidad Prestadora que presentaba un cuadro de artrosis, a fin de que se le permitiera ingresar a la estación Bayóvar por la puerta de acceso preferencial, siendo que la indicación de utilizar la puerta de acceso general no fue injustificada, no encontrándose acreditada una inadecuada prestación del servicio.

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: 2024020033

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/SGD/Entidades/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".