





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00191-2024-TSC-OSITRAN

podía afectar la tranquilidad y seguridad de otros usuarios tanto en las instalaciones de las estaciones como en los coches.

- ii. El artículo 74 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario (en adelante, Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte), establece que los pasajeros tienen derecho a portar equipaje de mano siempre y cuando sus dimensiones no perturben a los demás pasajeros.
- iii. Las normas de uso del servicio son difundidas a través de paneles ubicados en el ingreso de cada una de las 26 estaciones de la Línea 1, en las redes sociales, aplicativo móvil y en la página web, indicándose lo siguiente:

*“Los bultos podrán ser admitidos sólo cuando su dimensión no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones, y siempre que estén convenientemente acondicionados, 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 nos trasportamos aquí. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros Agentes de Estación”.*

- 3.- Con fecha 8 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000232-2021-SAC, manifestando que el objeto que portaba como asta de bandera era un tubo de PVC (policloruro de vinilo)<sup>1</sup>, de medio centímetro de espesor y 100 g de peso aproximadamente, siendo que, por su fragilidad y dimensión, no exponía la seguridad de los usuarios.
- 4.- El 15 de setiembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-CAA-004-000232-2021-SAC, y agregando lo siguiente:
  - i. El Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) establece que los usuarios tienen derecho a utilizar los servicios ofrecidos en las instalaciones conforme a las condiciones de uso que señale el concesionario, debiendo estos respetar las normas e instrucciones que regulan el servicio conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión y leyes aplicables.
  - ii. Teniendo en cuenta lo indicado, las Entidades Prestadoras pueden condicionar el libre uso de la infraestructura en determinados supuestos, como por ejemplo, ante el incumplimiento de la conducta debida por parte de los usuarios, por lo que estos deben respetar las condiciones establecidas en las normas legales y en las reglas y/o normas internas impuestas por las Entidades Prestadoras para el uso de la infraestructura.
  - iii. De ahí que TREN URBANO, en ejercicio de su derecho a disponer la organización del servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para el adecuado funcionamiento de la operación, haya limitado las dimensiones de los bultos que los usuarios pueden llevar consigo dependiendo del horario del servicio a fin de garantizar su comodidad y seguridad.

<sup>1</sup> Plástico.



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9530  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 138-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

iv. Las dimensiones del bulto que el usuario pretendió ingresar excedían las medidas permitidas, por lo que la restricción del ingreso a la estación por parte de su personal resultó justificada.

5.- El 24 de abril de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

6.- El 29 de abril de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## 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-004-000232-2021-SAC.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### IV.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8.- La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento del usuario referido a que personal de TREN URBANO le habría impedido injustificadamente acceder a la estación Caja de Agua debido a que portaba un tubo de plástico de 1.50 metros de longitud, que servía de asta de bandera; 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 Reclamos de TREN URBANO<sup>2</sup> y en el literal f) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>3</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>4</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

<sup>2</sup> 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".

<sup>3</sup> 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".

<sup>4</sup> 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 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositrana.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

- 9.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>5</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>6</sup>, 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 LR-CAA-004-000232-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 20 de julio de 2021.
  - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 12 de agosto de 2021.
  - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 8 de agosto 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)<sup>7</sup>.
- 12.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

**"VII. 11 Recurso de Apelación"**

*El usuario podrá interponer el recurso de apelación<sup>3</sup> 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".*

<sup>6</sup> **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".*

<sup>7</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 220.- Recurso de apelación"**

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



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 600-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-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.- El señor ██████ manifestó que personal de TREN URBANO no le permitió el acceso a la estación Caja de Agua debido a que portaba dos tubos de plástico de 1.50 metros de longitud, que servía de asta de bandera.
- 14.- Por su parte, TREN URBANO señaló que en el presente caso se verificó que el señor ██████ pretendía ingresar a la estación Caja de Agua con un objeto que superaba el tamaño permitido, lo que podía afectar la tranquilidad y seguridad de otros usuarios tanto en las instalaciones de las estaciones como en los coches.
- 15.- 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 (os 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.- 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:



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

## **“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”.

- 17.- 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]

- 18.- 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.

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - 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° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

- 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. (...)"

- 19.- 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]

- 20.- 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.
- 21.- Adicionalmente, el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte señala que los usuarios de la Línea 1 tienen derecho a portar equipaje de mano siempre que sus dimensiones no perturben a los demás usuarios, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 74.- Derechos de los usuarios**

Los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte tienen derecho a: (...)

4. Portar equipaje de mano, siempre que éste, debido a sus dimensiones, no perturbe a los demás usuarios".



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - 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° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

- 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"<sup>8</sup>, 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:

**IMAGEN 1: Información sobre objetos o bultos prohibidos**

**BULTOS PERMITIDOS**

**EN HORAS DE MAYOR AFLUENCIA (\*)**

Sillas y coches portabebés

Mochilas

Porta laptops y similares

Bolsos de mano

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

**RESTO DEL DÍA**

62 cm

52 cm

62 cm

30 cm

30 cm

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.

- 23.- En atención a lo expuesto, se constata que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, TREN URBANO ha dispuesto que en horas de menor afluencia de público se encuentra permitido transportar equipaje o bultos que no excedan las dimensiones máximas de 62 centímetros de altura, 52 centímetros largo o 30 centímetros de ancho; mientras que en horas de mayor afluencia de público (de lunes a sábado de 06:00 a 10:00 horas y de 17:00 a 21:00 horas) solo se encuentra permitido portar objetos de menor tamaño como es el caso de bolsos de mano, mochilas, porta laptops, así como sillas o coches para bebés. Asimismo, se encuentra prohibido transportar equipaje o bultos que no cumpla con dichas medidas.
- 24.- De conformidad con lo indicado en párrafos anteriores, la Entidad Prestadora argumentó que no se permitió el acceso al señor [REDACTED] debido a que pretendía ingresar a la estación Caja de Agua con un objeto que superaba el tamaño permitido (un tubo de plástico de 1.50 metros de altura que servía de asta de bandera) lo cual fue reconocido por el propio usuario.

<sup>8</sup> Guía del Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/guia-del-pasejero-2019/>



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 660-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

- 25.- De acuerdo con las condiciones de uso de TREN URBANO, en horario de menor afluencia de público se encuentra permitido transportar equipaje o bultos que no excedan las dimensiones máximas de 62 centímetros de altura, con el fin de no molestar ni poner en peligro a los pasajeros.
- 26.- En el presente caso, el usuario pretendió ingresar a la estación Caja de Agua a las 21:15 horas del 10 de julio de 2021 (horario de menor afluencia de público) llevando un tubo de plástico de 1.50 metros de altura que servía de asta de bandera, el cual excedía la dimensión máxima establecida de 62 centímetros de altura.
- 27.- En tal sentido, teniendo en cuenta la dimensión máxima de altura establecida por TREN URBANO para los equipajes o bultos que pueden transportar los usuarios por las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, el tubo de plástico que el señor FARFÁN pretendía transportar excedía dicha dimensión.
- 28.- Consecuentemente, el personal de TREN URBANO se encontraba facultado para limitar el acceso al servicio del usuario, 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.- Teniendo en cuenta lo expuesto, la negativa del personal de TREN URBANO de permitir al señor [REDACTED] el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima resultó justificada, correspondiendo confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000232-2021-SAC.

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

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-CAA-004-000232-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en la medida que la negativa del personal de TREN URBANO de permitir al usuario el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima resultó justificada.

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

<sup>9</sup> **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.

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



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - 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° 136-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00191-2024-TSC-OSITRAN

**TERCERO.- NOTIFICAR** al señor [REDACTED] 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](http://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: 2024060674

*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>*

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



Calle Los Negocios 167, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)