



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por: ZUÑIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024
18:53:39 -0500

EXPEDIENTE : 13-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: En la medida que la discapacidad del usuario era evidente, motivo por el cual no resultaba justificado que el personal de la estación le requiriera mostrar algún documento que sustentara dicha condición, ni haberle impedido temporalmente el ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial; corresponde revocar la resolución de primera instancia y declarar fundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

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 vocales 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 vocales 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 4 de enero de 2022, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, señalando lo siguiente:
 - i.- Personal de la estación María Auxiliadora de la Línea 1 no le permitió ingresar por la puerta de acceso preferencial, a pesar de haber informado que padecía de una discapacidad visual.
 - ii.- Añadió que se le requirió la presentación de algún documento que acreditara su discapacidad; sin embargo, en dicho momento no lo llevaba consigo.
 - iii.- Solicita que la Entidad Prestadora capacite a su personal acerca de las discapacidades de los usuarios que resultan evidentes.
2. Mediante Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC, notificada el 11 de enero de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Al no ser evidente alguna condición del usuario que justificara su ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial, el agente de estación le solicitó presentar algún documento que lo acreditara. Ante ello, el usuario explicó el motivo que habilitaba su ingreso por dicha vía, permitiéndosele el uso del acceso preferencial.
 - ii.- La actuación del agente de estación fue correcta, en tanto estuvo acorde a los procedimientos y normas de uso del sistema.
3. Con fecha 11 de enero de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC, manifestando es una persona con discapacidad visual, siendo esta evidente.
 4. El 1 de febrero de 2022, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC.
 5. El 12 de junio de 2024 se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 17 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-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-MAU-005-000002-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

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 del usuario según el cual el personal de la Entidad Prestadora le impidió ingresar a la estación María Auxiliadora de la Línea 1 del Metro de Lima por la vía de acceso preferencial, pese a que manifestó que era una persona con discapacidad y que esta era evidente; supuesto de reclamo relacionado con 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

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 (...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

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 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-MAU-005-000002-2022-SAC fue notificada al usuario el 11 de enero de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de febrero de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 11 de enero de 2022, 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.

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

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

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

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

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

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

Sobre el indebido impedimento de ingreso a la estación, a través de la vía de acceso preferencial

13. En el presente caso, el usuario manifestó que personal de la estación María Auxiliadora de la Línea 1 no le permitió ingresar por la puerta de acceso preferencial, a pesar de haber informado que padecía de una discapacidad visual.
14. Añadió que se le requirió la presentación de algún documento que acreditara su discapacidad; sin embargo, en dicho momento no llevaba consigo uno.
15. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que al no ser evidente alguna condición del usuario que justificara su ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial, el agente de estación le solicitó presentar algún documento que lo acreditara. Ante ello, el usuario explicó el motivo que habilitaba su ingreso por dicha vía, permitiéndosele el acceso preferencial.
16. Añadió que la actuación del agente de estación fue correcta en tanto estuvo acorde a los procedimientos y normas de uso del sistema.
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:

"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]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

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.
- 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]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

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. Cabe considerar, a su vez, la Ley de Acceso Preferencial, Ley N° 28683, la cual define su objeto en su artículo 1, de la siguiente manera:

“Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas”.

22. Asimismo, el artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala lo siguiente:

“Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1. El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.
(...)”.

23. En línea con lo señalado en el marco normativo citado, en su página web, TREN URBANO⁷ informa a los usuarios que, al utilizar sus servicios, los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con bebés en brazos, niños, niñas, personas con problemas para caminar, invidentes, 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

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen 1: 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.

Atención Preferente

- Adultos mayores (a partir de 60 o más años de edad)
- Mujeres embarazadas
- Personas con bebés en brazos (niños de hasta 5 años)
- Niñas y niños (menores de 12 años) (2)
- Personas adultas pequeñas de 1 metro

*Fuente: página web de TREN URBANO.

- Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso el usuario manifestó que no se le permitió ingresar a la estación María Auxiliadora por la puerta de acceso preferencial, a pesar de haber informado que padecía de una discapacidad visual. Añadió que se le requirió la presentación de algún documento que acreditara su discapacidad; sin embargo, en dicho momento no lo llevaba consigo.
- De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe del Personal", documento a través del cual el trabajador de la estación que atendió al usuario presentó sus descargos, conforme se aprecia a continuación:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

DESCARGO:

Siendo aproximadamente las 19:00 horas me encontraba regulando el sharon, cuando se acerca un pasajero que a primera vista no parecía tener ninguna preferencia por lo cual procedo a preguntarle de manera amable cuál era su preferencia y de manera prepotente me responde diciendo "yo voy a pasar" y empuja el sharon sin decir nada, por lo que le indico que retroceda y no empuje la puerta, es ahí cuando se acerca mi compañera y recién me doy cuenta que tenía un ojo color rojo, pues a simple vista no era visible su preferencia, había que acercarse bastante y mirarlo detenidamente para darse cuenta que era un pasajero preferencial. Cuando el pasajero ingresa al sistema sigue comportándose de una manera prepotente con mi persona y la de mi compañera comenzando a grabar con su celular, mientras tratábamos de explicarle amablemente la situación. El pasajero solicita el libro de reclamaciones y se le hace entrega el formato N°000002. Se informo lo sucedido a la supervisora [REDACTED] Es todo en cuanto tengo que informar.

26. Conforme se puede apreciar del citado documento, el trabajador de la estación que atendió al usuario señaló que inicialmente no advirtió que éste presentaba una discapacidad visual, pues no resultaba evidente, siendo que posteriormente recién pudo apreciar la condición del usuario.
27. De otro lado, de la revisión del expediente se aprecia que el usuario adjuntó a su apelación una fotografía de su rostro en el que se evidencia un problema en su ojo derecho. Asimismo, el usuario presentó su carnet del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), en el que se encuentra consignado un diagnóstico médico que hace referencia a una discapacidad visual.
28. En ese sentido, si bien la Entidad Prestadora ha señalado que el trabajador que controlaba el ingreso a la estación manifestó que la discapacidad visual del usuario no era evidente, motivo por el cual era correcto que le requiriera exhibir algún documento sustentatorio; a partir de lo visualizado en la fotografía presentada por el usuario se puede afirmar que su discapacidad sí resulta evidente, conforme el usuario lo ha alegado.
29. En ese sentido, al haber sido evidente en el momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo que el usuario tenía una discapacidad visual, no resultaba justificado que el personal de la estación le requiriera mostrar algún documento que sustentara dicha condición ni haberle impedido temporalmente el ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial.
30. Atendiendo a lo expuesto, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora a que instruya a su personal a fin de que realice un adecuado control de ingreso de los usuarios por la vía de acceso preferencial de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, evitando restringir injustificadamente su ingreso por dicha vía preferencial.
31. Consecuentemente, en la medida que la discapacidad del usuario resultaba evidente, motivo por el cual no resultaba justificado que el personal de la estación le requiriera mostrar algún documento que sustentara dicha condición, ni haberle impedido temporalmente el ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial; corresponde revocar la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC que declaró infundado el reclamo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 13-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00256-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-MAU-005-000002-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en la medida que la discapacidad del usuario era evidente, motivo por el cual no resultaba justificado que el personal de la estación le requiriera mostrar algún documento que sustentara dicha condición, ni haberle impedido temporalmente el ingreso a la estación por la vía de acceso preferencial.

SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a que instruya a su personal a fin de que realice un adecuado control de ingreso de los usuarios por la vía de acceso preferencial de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, evitando restringir injustificadamente su ingreso por dicha vía preferencial.

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

CUARTO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

QUINTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024079188

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>

⁸ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"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".

⁹ **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".