



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° 014-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024
15:16:47 -0500



EXPEDIENTE : 014-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que la usuaria incumplió las condiciones de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, la negativa del personal de la Entidad Prestadora a permitirle el acceso a la estación Angamos resultó justificada. En tal sentido, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000130-2022-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 miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD- OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 30 de diciembre de 2022, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Luego de haber ingresado a la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima, personal de la Entidad Prestadora le solicitó salir de la estación, debido a que pretendía ingresar con un perro pequeño en los brazos.
 - ii.- Señala que de manera indebida no se le permitió el ingreso a la estación, reclamando adicionalmente por el tiempo excesivo que tuvo que esperar para que se le devolviera el valor del pasaje en efectivo.



Calle Los Negocios 162, 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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 014-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC, notificada el 6 de enero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
- i.- En la página web, redes sociales, avisos sonoros y a la entrada de cada estación se encuentran mensajes con el detalle de las normas de uso del sistema. En dichos mensajes se establecen normas para el transporte de animales domésticos pequeños portados por los usuarios, disponiéndose que su traslado solo puede realizarse mediante cajas, convenientemente acondicionadas y cerradas.
 - ii.- La usuaria pretendió ingresar a la estación con su mascota en los brazos, informándole el personal la norma de uso del sistema para estos casos. No obstante, haciendo caso omiso a ello, la usuaria marcó su ingreso en el torniquete, para posteriormente solicitar la devolución de su pasaje, pedido que fue atendido.
3. Con fecha 6 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- Señala que marcó su ingreso antes que se le indicara que no podía ingresar con su mascota en los brazos.
 - ii.- Considera que la atención del personal de la estación no fue adecuada porque le hicieron esperar quince (15) minutos para devolverle el valor de su pasaje en efectivo.
 - iii.- Deben utilizarse otros mecanismos para informar a los usuarios que no se puede ingresar a las estaciones con mascotas en los brazos.
4. El 23 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo¹, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC.
5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

¹ Al respecto debemos indicar que la elevación como apelación obedeció a que la usuaria no adjuntó nueva prueba a su recurso de reconsideración, motivo por el cual correspondía reconducir el mencionado recurso impugnativo como una apelación, en aplicación del principio de informalismo, establecido en el numeral 1.6 del inciso 1 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el cual señala: "Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público."



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 014-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRÁN

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria referido a que, de manera indebida, personal de la Entidad Prestadora no le permitió ingresar a la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima, con una mascota en los brazos, haciéndola esperar excesivamente para devolverle el valor del pasaje; supuestos de reclamo referidos a la calidad en el servicio y acceso a la infraestructura previstos en los literales d)² y h)³, respectivamente, del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), y en los literales c)⁴ y f)⁵, respectivamente, del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁶, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

² **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"IV.1 Materia de los Reclamos

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

³ **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".

⁴ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)".

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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".

⁶ **Reglamento de Reclamos de 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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 014-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRÁN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁷ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁸, el plazo con el que cuentan los usuarios para presentar recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 6 de enero de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 27 de enero de 2023.
 - iii.- La usuaria presentó el recurso impugnativo el 6 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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)⁹.
11. 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 las disposiciones aplicables

12. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y

⁷ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

(...)

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".

⁸ **Reglamento de Reclamos de 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".

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



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° 014-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRAN

demás leyes aplicables, conforme se establece en el artículo 8.1 del referido contrato, lo que se muestra a continuación:

“Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

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

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye, pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios, la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello”.

[El subrayado es nuestro]

13. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, establecen 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:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

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

(...).”

“Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora los siguientes:



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



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° 014-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRAN

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

[El subrayado es nuestro]

14. Ahora bien, el literal l. del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b. del artículo 8 de dicho reglamento, establecen los derechos y obligaciones de los usuarios, respectivamente, como se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:
(...)*

l. Al libre uso de la ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente. Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- *Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.*
- *Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.*
- *Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.*
- *Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.*
- *Decisión de una autoridad competente.*
- *Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.*
- *Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.
(...).”*

“Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario

(...)

b. Conducta debida

Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento. (...).”

[El subrayado es nuestro]



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° 014-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRÁN

15. Conforme se puede advertir, dichas disposiciones establecen que, respecto de la Infraestructura de Transporte de Uso Público (ITUP¹⁰), la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura a las personas, siempre que estas cumplan con las disposiciones establecidas (normas vigentes, contrato de concesión y aquellas relativas al uso de dicha infraestructura), precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas.
16. En tal sentido, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, cumpliendo con determinados estándares de calidad, dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidas.
17. Adicionalmente, el Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en Vías Férreas que formen parte del Sistema Ferroviario Nacional¹¹, señala que los usuarios de la Línea 1 tienen derecho a viajar con mascotas, siempre que estas se encuentren en cajas debidamente acondicionadas, para no perturbar 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:

(...)

5. Viajar con mascotas, siempre que éstas se encuentren en cajas especialmente acondicionadas, de forma tal que no perturben a los demás usuarios, excepto en el caso de los perros guías.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

Sobre los hechos materia de reclamo

18. La usuaria manifestó que, luego de haber pagado su pasaje, deslizando su tarjeta por el torniquete, personal de la estación Angamos le solicitó salir de la estación, debido a que pretendía ingresar con un perro pequeño en los brazos.
19. Añadió que la atención del personal de la estación no fue la adecuada porque le hicieron esperar quince (15) minutos para devolverle el valor de su pasaje en efectivo, solicitando que se utilicen otros mecanismos para informar a los usuarios que no se puede ingresar a las estaciones con mascotas en los brazos.
20. Por su parte, la Entidad Prestadora indicó que la usuaria, haciendo caso omiso a las indicaciones de su personal, respecto de las normas de uso del sistema, marcó su ingreso en el torniquete solicitando luego la devolución del valor del pasaje, lo cual fue atendido.
21. Ahora bien, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio, la Entidad Prestadora ha elaborado un documento denominado “Guía de Pasajeros”¹², al cual los usuarios tienen

¹⁰ En el artículo 3 (Definiciones) del Reglamento de Usuarios de OSITRÁN, se establece que ITUP es el “acrónimo de Infraestructura de Transporte de Uso Público...”.

¹¹ Aprobado por Decreto Supremo N° 039-2010-MTC.

¹² Recuperado de: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf [16.08.2024]



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

acceso a través de su página web. En dicha guía se informa sobre las normas o condiciones de uso del servicio, incluyendo lo referido a la prohibición de portar animales dentro del sistema, a excepción de los perros guías y mascotas en "cajas especiales", conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información sobre objetos y animales permitidos

BULTOS PERMITIDOS

EN HORAS DE MAYOR AFLUENCIA (*)

- Sillas y coches portabebés con el niño en el interior.
- Mochilas, porta laptops y similares.
- Bolsos de mano.
- Las mascotas deben ingresar en cajas (cajas) especialmente acondicionadas.

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

RESTO DEL DÍA

35 cm, 45 cm, 20 cm, 52 cm, 62 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 32).
- No traer globos metálicos dentro del sistema.

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

22. De la información brindada por la Entidad Prestadora, se advierte lo siguiente:
- Como regla, está prohibido el ingreso de animales.
 - Excepcionalmente se permite el ingreso de:
 - Perros guías.
 - Mascotas, en tanto se transporten en cajas especialmente acondicionadas.
23. Cabe indicar que, en la misma estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima, existe un panel informativo ubicado en el frontis adyacente a la puerta de acceso y antes del ingreso a los torniquetes conteniendo las acciones prohibidas para acceder al sistema (entre ellas, ingresar con mascotas fuera de cajas especialmente acondicionadas), como se puede advertir a continuación:



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° 014-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRAN

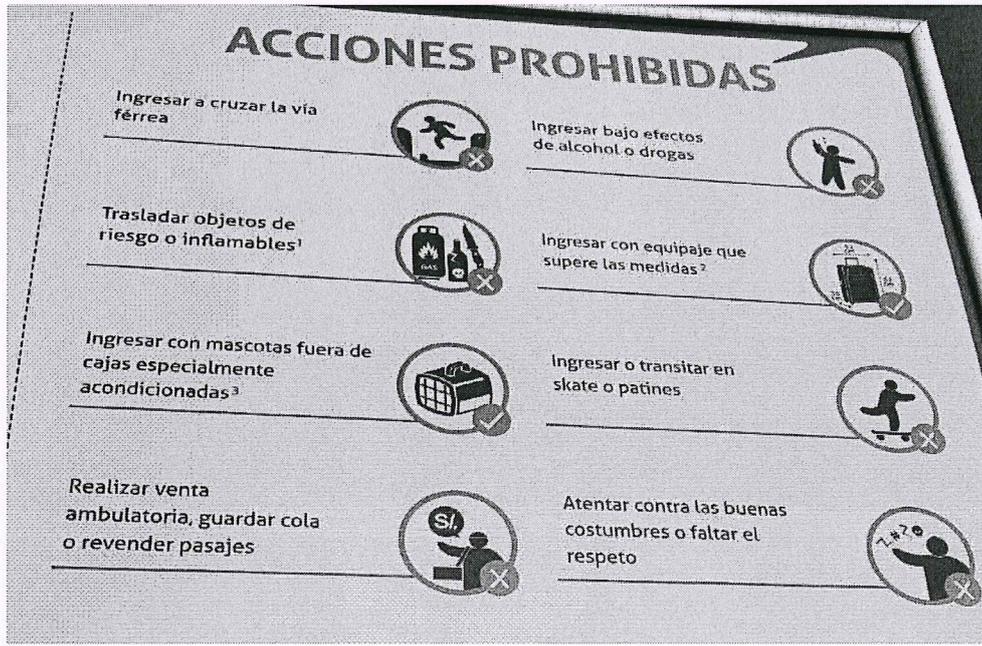
IMAGEN 2: Fotografías de la puerta de ingreso a la estación Angamos



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>



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



Fuente: Fotografías tomadas en la estación Angamos de la Línea 1 del Metro de Lima.

24. A lo largo del procedimiento, la usuaria ha afirmado que movilizaba a su mascota en los brazos, es decir, reconoce que no la transportaba en una caja acondicionada, contrariamente a las prohibiciones contenidas en las normas de uso del sistema.
25. Teniendo en cuenta lo expuesto, al no haber observado la usuaria las normas de uso del sistema, la Entidad Prestadora limitó justificadamente el acceso a la infraestructura y a los servicios.
26. De otro lado, la usuaria en su recurso impugnativo ha manifestado que hubo una demora de 15 minutos para la devolución del valor de su pasaje, lo que considera excesivo. Sobre el particular, debemos indicar lo siguiente:
- La referida devolución se generó por el incumplimiento previo de la propia usuaria de las normas de uso del sistema.
 - Sin perjuicio de ello, este Tribunal considera que una espera de 15 minutos no resulta excesiva, teniendo en cuenta que se trataba de una operación poco usual, en vista de que la atención en las boleterías tiene por objeto la recarga de las tarjetas.
27. En virtud de lo antes expuesto, habiéndose evidenciado que, en el presente caso, la restricción al acceso a la infraestructura resultó justificada y que la espera de 15 minutos no fue excesiva, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC.



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° 014-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00363-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-ANG-005-000130-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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 de OSITRÁN (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024107960

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>

¹³ **Reglamento de Reclamos de 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".

"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