



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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OS

Firmado por: ZUÑIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133640533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024
18:54:12 -0500

OSITRAN

EXPEDIENTE : 114-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: *Corresponde revocar en parte la decisión de primera instancia, declarando fundado el reclamo, al haberse verificado que el personal de la Entidad Prestadora restringió indebidamente el ingreso de la menor, hija de la usuaria, a la estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima por la vía de acceso preferencial; e infundado, en el extremo referido al trato inadecuado alegado por la usuaria, al no encontrarse este acreditado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000346-2023-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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 24 de mayo de 2023, la usuaria presentó un reclamo contra la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Personal de la Entidad Prestadora restringió el ingreso de su menor hija a la estación Parque Industrial por la vía de acceso preferencial, aduciendo que no se encontraba en los supuestos de atención preferente, debido a que tendría más de 13 años, pese a que mostró su Documento Nacional de Identidad (DNI), en el cual se apreciaba que, a dicha fecha, tenía 11 años.
 - ii.- Añadió que la agente de estación que restringió su ingreso y el de su menor hija se expresó levantando la voz, esto es, les brindó un trato inadecuado.



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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

- iii.- Solicitó la destitución de la agente de estación y que la Entidad Prestadora capacite a su personal, a fin de que brinde un mejor servicio a los usuarios.
2. Mediante Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC, notificada el 1 de junio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
- i. La Entidad Prestadora cumple con las disposiciones legales vigentes a fin de ofrecer un servicio de calidad para la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, brinda atención preferente a personas con discapacidad, adultos mayores (a partir de 60 años), mujeres gestantes y niños menores de 12 años.
 - ii. Realizó la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificando que la agente de estación solicitó a la usuaria mostrar el DNI de su hija con la finalidad de corroborar su edad, advirtiéndole que había nacido el año 2010, razón por la cual se le informó que debía ingresar a la estación por la vía de acceso general.
 - iii. La Entidad Prestadora cumple con capacitar constantemente a sus agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de poder brindar un buen trato y una adecuada orientación a los usuarios, según los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema.
3. Con fecha 2 de junio de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC, señalando que la agente de estación incurrió en error al corroborar la fecha de nacimiento consignada en el DNI de su hija, negándole indebidamente el ingreso a la estación a la menor y a ella, en tanto adulta acompañante, por la vía de acceso preferencial. Asimismo, señaló que la agente de estación le indicó que, de no retirarse de la fila preferencial, iba a solicitar la presencia de agentes policiales, esto es, les brindó un trato inadecuado.
4. El 22 de junio de 2023, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC.
5. El 12 de junio de 2024, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 17 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta LR-CUL-005-000346-2023-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-CUL-005-000346-2023-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

8. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que el personal de la Entidad Prestadora habría restringido indebidamente el ingreso de su menor hija, y el suyo propio, a la estación Parque Industrial por la vía de acceso preferencial, y que dicho personal les brindó un trato inadecuado; supuestos de reclamo relacionados con la calidad del servicio previstos en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); motivo por el cual, 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 OSITRAN⁵, 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:
- i. La Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 1 de junio de 2023.
 - ii. El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 22 de junio de 2023.

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 el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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 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".

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 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

iii. La usuaria apeló con fecha 2 de junio de 2023, 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-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).
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

III.2.1. Sobre la indebida restricción de acceso a la estación por la vía de acceso preferencial

13. En el presente caso, la usuaria manifestó que personal de la Entidad Prestadora restringió el ingreso de su menor hija a la estación Parque Industrial por la vía de acceso preferencial, aduciendo que no se encontraba en los supuestos de atención preferente, debido a que tendría más de 13 años, pese a que mostró su DNI, en el cual se apreciaba que, a dicha fecha, tenía 11 años.
14. Añadió que el personal de la estación incurrió en error al corroborar la fecha de nacimiento consignada en el DNI de su hija, negándole indebidamente el ingreso a la menor y a ella, en tanto adulta acompañante, por la vía de acceso preferencial.
15. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la agente de estación solicitó a la usuaria mostrar el DNI de su hija con la finalidad de corroborar su edad, advirtiéndole que había nacido el año 2010, razón por la cual dispuso que debía ingresar a la estación por la vía de acceso general.
16. Sobre el particular, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios con las especificaciones de calidad y cobertura, conforme a lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, tal como se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

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".



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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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]

17. Asimismo, en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre TREN URBANO y el Estado Peruano, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de la misma, recuperando su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los niveles de servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
18. Igualmente, el numeral 8.24 del Contrato de Concesión ha establecido a favor de los usuarios diversos derechos, entre los cuales se encuentra el acceso al servicio, como se aprecia a continuación:

"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 es nuestro]

19. En relación con el acceso de los usuarios a los servicios, el artículo 7 del Reglamento de Usuarios, ha dispuesto lo siguiente:

"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.



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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

- 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]

20. Por otro lado, 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 es nuestro]

21. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, se advierte que, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, también puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, ni la normativa vigente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
22. Teniendo en cuenta lo descrito, se advierte que el reclamo de la usuaria tuvo por objeto cuestionar que el personal de la Línea 1 restringió el ingreso de su menor hija a la estación Parque Industrial por la vía de acceso preferencial, pese a que era una niña, y se encontraba dentro de los supuestos de atención preferente.
23. Al respecto, cabe tener en consideración lo dispuesto en la Ley N° 28683 que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público; la cual señala lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
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° 114-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRAN

“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”.

[El subrayado es nuestro]

24. Asimismo, en lo que refiere al trato preferencial, la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), dispone 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. (...).”

[El subrayado es nuestro]

25. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que, tanto la Ley N° 28683, como el Código del Consumidor, han establecido que gozan de atención preferente, entre otros, las niñas y niños; encontrándose los establecimientos de uso público de carácter estatal o privado obligados a implementar medidas para facilitar y garantizar dicho acceso o trato, así como los mecanismos necesarios para denunciar su incumplimiento.
26. Conforme se puede apreciar, las normas citadas establecen el derecho de las niñas y niños a que los proveedores de bienes y servicios les garanticen una atención preferente, lo que evidentemente incluye el servicio público de transporte en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
27. En ese sentido, a través de su página web⁷, la Entidad Prestadora informa que tienen derecho a recibir atención preferente los adultos mayores, las mujeres embarazadas, las personas con bebés en brazos (hasta 5 años), las niñas y los niños (menores de 12 años), así como las personas con discapacidad (con problemas para caminar, que usan silla de ruedas, bastón o muletas, invidentes, personas con enfermedades ocultas, entre otros), tal como se aprecia a continuación:

⁷ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/atencion-preferencial/> [20.06.2024]



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

IMAGEN 1: Información sobre las personas que tienen derecho a recibir atención preferente

¿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 y presenta algún documento que sustente su condición.

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: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

28. Asimismo, se aprecia que, a través de la misma página web⁸, la Entidad Prestadora informa a sus usuarios que las personas que ingresen a las estaciones por la vía de acceso preferencial deben hacerlo sin acompañantes, precisando que únicamente podrán ingresar con un acompañante las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse y los niños (menores de 12 años), conforme se aprecia a continuación:

⁸ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/atencion-preferencial/> [20.06.2024]

IMAGEN 2: Información en la que se establece que los niños menores de 12 años pueden ingresar a por la vía de acceso preferencial con un acompañante**Consideraciones adicionales para acceder al Derecho a la Atención Preferencial dentro de LÍNEA 1**

LÍNEA 1 recibe diariamente más de 300 mil validaciones de ingreso a través de sus 26 estaciones. Al ser el primer servicio de transporte público masivo de la ciudad, es necesario implementar controles adicionales para garantizar que solo las personas con Derecho a la Atención Preferencial puedan acceder a este beneficio. Tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las personas con Derecho a la Atención Preferencial recibirán asistencia de manera prioritaria en todo nuestro sistema.
- En caso se requiera validar la edad del adulto mayor o niño/niña, el personal de estación podrá solicitar la presentación del DNI.
- Las personas que usen silla de ruedas (clásica, eléctrica, especial), así como las personas invidentes y sin acompañantes recibirán la atención directa del personal de estaciones durante su tránsito por nuestro sistema.
- Las personas que ingresen por la fila de Atención Preferencial deberán hacerlo sin acompañantes (únicamente ingresarán con 1 acompañante los niños menores de 12 años o las personas con discapacidad que requieran asistencia para movilizarse).

Agradecemos la comprensión de las personas que reciben la Atención Preferencial en nuestras instalaciones, pedimos su colaboración para hacer respetar las normas establecidas y solicitamos anticipadamente las disculpas que correspondan por los inconvenientes que podamos causarles durante la ejecución de dichos controles cuyo primer objetivo es garantizarles el ingreso seguro y oportuno a nuestro sistema.

Atentamente,

LÍNEA 1

**Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.*

29. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra una fotografía del DNI de la hija de la usuaria, verificándose que nació el 1 de junio de 2011, y que a la fecha en que ocurrieron los hechos materia del reclamo, esto es, al 24 de mayo de 2023, tenía 11 años, 11 meses y 23 días de edad.
30. Teniendo en cuenta que, al momento de ocurrencia de los hechos, la hija de la usuaria era una niña menor de 12 años, correspondía al personal de la Entidad Prestadora permitir su ingreso, y el de su acompañante, la usuaria, a la estación Parque Industrial por la vía de acceso preferencial.
31. Cabe precisar que, si bien la Entidad Prestadora ha señalado que su personal verificó que la menor hija de la usuaria había nacido en el año 2010, motivo por el cual la restricción de acceso a la estación por la vía preferencial se encontraba justificada; ha quedado evidenciado que ello es inexacto, encontrándose acreditado que al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo tenía menos de 12 años.
32. Considerando lo antes señalado, 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.
33. Consecuentemente, encontrándose acreditado que al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo la hija de la usuaria tenía menos de 12 años, y que se encontraba dentro de uno de los supuestos de atención preferencial, en virtud de lo cual debió de permitírsele ingresar a la estación Parque Industrial por la vía de acceso preferencial acompañada de la usuaria, corresponde amparar este extremo del reclamo.



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° 114-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRÁN

III.2.2. Sobre el presunto trato inadecuado recibido

34. Adicionalmente, a lo largo del procedimiento la usuaria manifestó que, ella y su menor hija recibieron un trato inadecuado de parte de la agente de la estación Parque Industrial, la cual se expresó levantando la voz, y le indicó que, de no retirarse de la fila preferencial, iba a solicitar la presencia de agentes policiales, esto es, les brindó un trato inadecuado.
35. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que su personal no brindó un trato inadecuado a la usuaria o a su hija, habiendo actuado de manera acorde a los procedimientos y normas de uso del sistema.
36. En este punto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
37. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que la usuaria haya presentado algún medio probatorio que acredite que ella y su menor hija hayan recibido un trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, conforme lo ha alegado, pese a que le correspondía aportar el material probatorio respectivo a efectos de acreditar los hechos indicados en su reclamo.
38. En la medida que no se encuentra acreditado que el personal de la estación Parque Industrial brindó un trato inadecuado a la usuaria y a su menor hija, corresponde desestimar este extremo del reclamo.
39. Consecuentemente, corresponde revocar en parte la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC y amparar el reclamo presentado por la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR EN PARTE la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000346-2023-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] al haberse verificado que el personal de la Entidad Prestadora restringió injustificadamente el ingreso de la menor hija de la usuaria a la estación Parque Industrial por la

⁹ **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba

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

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁰ **Reglamento de Reclamos 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".

"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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 114-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00258-2024-TSC-OSITRÁN

vía de acceso preferencial; e, **INFUNDADO**, en el extremo referido al trato inadecuado alegado por la usuaria.

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 a la señora [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: 2024079216

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>



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