



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° 117-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00318-2024-TSC-OSITRÁN

gestantes y/o niños (hasta cumplir los 12 años), según la Ley N° 28683, por lo cual este acceso preferente es para uso exclusivo de estos pasajeros.

- ii.- Luego de investigar los hechos materia de reclamo, se verificó que, si bien el usuario solicitó una silla de ruedas, el agente de la Estación, visualizando su condición, le indicó que en salvaguarda de su integridad le realizarían el seguimiento visual, advirtiéndose también que habría recibido el apoyo para la salida por la puerta de emergencia junto a un agente y a un efectivo policial. En tal sentido, se habría verificado que el Agente de Estación actuó de manera adecuada, conforme a los procedimientos establecidos y normas de uso.
3. Con fecha 5 de octubre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056633-2022-SAC, manifestando no entender cuál ha sido el motivo exacto por el cual, después de un año, se le retirase el apoyo de una silla de ruedas, indicando, además que, siendo mecánico, conoce que esas sillas sí soportan su peso. Además, enfatizó que no solo la Línea 1 trabaja con dichas sillas, sino también otras entidades.
4. El 24 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-056633-2022-SAC y en el propio expediente administrativo como descargos.
5. El 10 de julio 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 R-CAT-056633-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, 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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario, según el cual personal de TREN URBANO no le habría prestado el apoyo necesario dada su situación de sobrepeso y no proporcionarle una silla de ruedas al momento de ingresar a la Estación Los Jardines; supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO³ (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 OSITRÁN⁴; razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este

³ 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".

⁴ 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 (...)".



último texto normativo⁵, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁶ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁷, 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-056633-2022-SAC fue notificada al usuario el 5 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 23 de octubre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló en la misma fecha en la que fue notificado con la Carta R-CAT-056633-2022-SAC, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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)⁸.
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.

⁵ **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".

⁶ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO 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 TREN URBANO, 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".

⁷ **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".

⁸ **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° 117-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00318-2024-TSC-OSITRÁN

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

12. En el presente caso, el usuario manifestó que personal de TREN URBANO no le habría prestado el apoyo necesario dada su situación de sobrepeso, al no proporcionarle una silla de ruedas al momento de ingresar a la Estación Los Jardines.
13. TREN URBANO señaló que, al ingresar a la Estación Los Jardines, no se verificó ninguna actuación no idónea por parte de su personal (agente de Estación) hacia el usuario, por lo que aquel actuó conforme a los procedimientos y normas de uso.
14. 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 los 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 subrayado es nuestro]

15. 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.

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



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]

16. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, 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]

17. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos 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.
18. 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 1º.- 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”.



19. 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.
(...)”

20. En línea con lo señalado en el marco normativo citado, en su página web, TREN URBANO⁹ 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:

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 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: página web de TREN URBANO.

⁹ <https://www.lineauno.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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



21. Como se puede advertir, la Entidad Prestadora contempló que, además de los supuestos de acceso preferencial establecidos en la normativa, como es el caso de las mujeres embarazadas, las niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad; existía la posibilidad de que las personas que presentaban alguna condición física que les impidiera desplazarse con normalidad, también pudieran beneficiarse de dicho trato preferente.
22. Por otro lado, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras" en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la Estación Los Jardines, relacionadas con la atención brindada al usuario, conforme se aprecia a continuación:

Imagen 2: Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la Estación Los Jardines

INFORME DE CAMARAS:

COD SIO: 20758

REC: 056633

FECHA: 08/09/2022

DETALLE:

ELJ_B3

07.28 AE1, AE2 y AE3 regulando ingreso general en torniquete.

07.29 Pasajero con muletas realizando cola en ingreso preferencial

07.29 Pasajero con muletas marca un ingreso y accede.

07.29 Pasajero con muletas esperando algo cerca de ingreso preferencial.

07.29 AE1 trata de acercarse a pasajero luego regresa,

07.30 AE1 le dice algo pasajero con muletas.

07.30 Pasajero con muletas le dice algo a AE1. Pasajero con muletas se retira haciendo uso de servicio.

**Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente*

23. Conforme se puede apreciar del documento citado, el personal de TREN URBANO ha identificado que el usuario se desplazaba con muletas, siendo este uno de los supuestos que permite el otorgamiento del trato preferente.
24. Ahora bien, el usuario manifestó no haber recibido el apoyo necesario por parte del personal de TREN URBANO, quien no le proporcionó una silla de ruedas, negándosele dicho apoyo por su situación de sobrepeso.
25. En el expediente obra el Informe de Personal de fecha 9 de setiembre de 2022 en el que se declara lo siguiente:

- i. El personal de TREN URBANO le indicó al usuario que "... por un tema de seguridad y salvaguardar su integridad no es factible apoyarlo con la silla de ruedas..." y que se le haría un "acompañamiento visual"¹⁰ por la salida general.
- ii. Se da cuenta de la incomodidad del usuario quien manifestó sentirse discriminado y solicitando salir por la puerta de emergencia "ya que se le complica caminar con la ayuda de las muletas". Adicionalmente, se indica que, en conjunto con un efectivo de la Policía Nacional del Perú, el personal de TREN URBANO realizó el seguimiento visual al usuario para que éste pueda salir por la puerta de emergencia. Al respecto, adjunta una fotografía tomada el día de los hechos:

Imagen 3: Informe de Personal presentado por TREN URBANO



**Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente*

26. Por otro lado, en el video captado por las cámaras de la Estación Los Jardines, se observa al personal de TREN URBANO y al usuario en el momento en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo. En dichas imágenes se visualiza que el personal de TREN URBANO y el usuario interactúan verbal y gestualmente. Asimismo, se visualiza al usuario ingresar por el torniquete de acceso preferencial de la Estación. Si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de las pruebas antes descritas se visualiza que el actuar del

¹⁰ TREN URBANO no precisa expresamente a que se refiere con el uso de la expresión "seguimiento visual", no obstante, de las acciones realizadas por la Entidad Prestadora a continuación (como se advierte de la fotografía contenida en el Informe de Personal), se puede colegir que dicha expresión hace referencia a la acción de acompañar de manera vigilante al usuario.



personal de TREN URBANO se condice aparentemente con el ejercicio de una función de orientación al público.

27. No obstante, lo que también se advierte del citado video, es que el usuario ingresa por el torniquete de acceso preferencial haciendo uso de unas muletas para poder desplazarse, siendo evidente su sobrepeso y su dificultad para movilizarse.
28. En ese sentido, si bien la Entidad Prestadora ha señalado que la negativa a proporcionarle la silla de ruedas al usuario se sustentaba en aspectos de seguridad y de salvaguardar la integridad del mismo usuario, a partir de lo visualizado en la fotografía y del video que obra en el expediente, se puede afirmar que la dificultad para movilizarse por parte del usuario resultaba evidente, conforme también el propio usuario lo señala al indicar que se le dificultaba caminar con muletas.
29. A criterio de este Tribunal, limitar o restringir los casos de atención preferencial a las estaciones del Metro de Lima a los supuestos de mujeres gestantes, adultos mayores, niños o personas con discapacidad, plantearía una situación de desconocimiento de otros supuestos verificables en los cuales corresponde la aplicación de dicha facilidad, como serían aquellos casos en los que los usuarios evidencien alguna dificultad para caminar, sin perjuicio de que se adopten medidas de verificación mínimas y razonables, de corresponder.
30. En ese sentido, constituirán casos que evidencian una dificultad para caminar, aquellos en los cuales un usuario haga uso de muletas, así como aquellos en los que se hiciera patente una limitación en la capacidad de locomoción que implicara una dificultad de desplazamiento o para permanecer de pie, tal y como se evidencia en el presente caso, por el informe emitido por la propia Entidad Prestadora y el video obtenido que obra en los antecedentes.
31. En atención a lo antes señalado, correspondía que TREN URBANO preste las facilidades necesarias al usuario para permitir su desplazamiento mediante la asignación de una silla de ruedas conforme a lo solicitado por éste. *Contrario sensu* la negativa de proporcionarle al usuario la silla de ruedas requerida, tendría que estar debidamente justificada en evaluaciones de orden técnico que demuestre que el uso de dicha herramienta, en esas circunstancias, podría generar un riesgo a la integridad del usuario.
32. Como se ha indicado anteriormente, en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima, se establece expresamente que la atención preferencial a las personas con discapacidad está destinada, entre otras, para aquellas personas que usan de manera permanente muletas para desplazarse.
33. Consecuentemente, al haber sido evidente en el momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo que el usuario tenía una discapacidad, conforme a los términos definidos por la propia Entidad Prestadora, no resultaba justificado que el personal de la Estación le negará el uso de la silla de ruedas para su desplazamiento dentro del terminal, pese a que dicha silla fue requerida expresamente por dicho usuario.
34. En atención a ello, corresponde exhortar a TREN URBANO DE LIMA S.A. capacite adecuadamente a su personal, de tal manera que este preste las facilidades correspondientes, mediante la provisión de los medios idóneos y adecuados, a las personas que evidencien dificultades para caminar, de desplazamiento o para permanecer de pie, conforme a lo señalado en la presente resolución, no sólo para su acceso sino durante su permanencia en la infraestructura de uso público y de los servicios derivados de esta¹¹.

¹¹ Al respecto, en el artículo 10 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, concordado con el numeral 3 del artículo 9, se establece la facultad del TSC de dictar medidas correctivas:

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias como instancia de apelación o segunda instancia administrativa"



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° 117-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00318-2024-TSC-OSITRAN

35. De otro lado, tal como señala el Informe de Personal presentado por TREN URBANO, el propio usuario manifestó sentirse discriminado ante la negativa de la Entidad Prestadora de proporcionarle el apoyo de la silla de ruedas. En ese sentido, es necesario tener en consideración lo establecido en los numerales 54.3 y 54.4 del artículo 54 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN¹² (en adelante, RIIS), el cual establece lo siguiente:

“Artículo 54.- Incumplimiento de las obligaciones de accesibilidad, prestación del servicio y no discriminación

La Entidad Prestadora incurrirá en infracción grave cuando:

(...)

54.3 Realice actos de discriminación o que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias, de cualquier naturaleza, o que atenten contra la dignidad de las personas.

54.4 Limite o restrinja o impida el ejercicio de cualquier derecho del Usuario reconocido por el Contrato de Concesión, en la Disposición o en la regulación del OSITRAN o en la Normativa Aplicable.”

36. Teniendo en cuenta lo señalado en la norma citada, de conformidad con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹³, corresponde remitir copia del presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe de acuerdo a sus atribuciones.
37. Consecuentemente, en la medida que el usuario presentaba dificultad para movilizarse y que dicha situación resultaba evidente, no se encuentra justificado que el personal de la Entidad Prestadora le negase el uso de la silla de ruedas que dicho usuario requirió; por lo que corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-056633-2022-SAC y, en consecuencia, declarar fundado el reclamo.

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.

(...)

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. Ejerce las mismas atribuciones y tiene los mismos deberes establecidos en los numerales 2) al 7) así como en el 12) y 13) del artículo precedente”.

“Artículo 9.- Atribuciones y deberes de la Primera Instancia

Son deberes y atribuciones de los órganos resolutorios de primera instancia:

(..)

3.- Determinar, de conformidad con lo previsto en el artículo 21 del presente Reglamento, de oficio o a solicitud de parte las medidas cautelares y correctivas que sean del caso”.

[El subrayado es nuestro]

¹² Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN de fecha 4 de abril del 2018.

¹³ **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN**

“Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras”.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 117-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00318-2024-TSC-OSITRÁN

38. En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-056633-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. capacite adecuadamente a su personal, de tal manera que este preste las facilidades correspondientes mediante la provisión de los medios idóneos y adecuados, a las personas que evidencien dificultades para caminar, de desplazamiento o para permanecer de pie, conforme a los supuestos señalados en el párrafo 29 de la presente resolución, para su acceso y durante su permanencia en la infraestructura de uso público y los servicios derivados de esta.

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.- REMITIR copia del Expediente N° 117-2022-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe de acuerdo a sus atribuciones.

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

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, 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: 2024092485

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>

¹⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

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".

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>