



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:  
VELARDE SANCIO  
Jose Carlos FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 02/10/2024  
10:00:43 -0500



EXPEDIENTE : 124-2024-TSC-OSITRÁN  
APELANTE : [REDACTED]  
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de septiembre de 2024

**SUMILLA:** *Habiéndose constatado que la Entidad Prestadora no ha acreditado haber brindado la atención preferencial que correspondía a la menor hija del usuario, quien presenta una condición de autismo, corresponde declarar fundada la apelación.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-ANG-005-000367-2024-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 27 de mayo de 2024, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
  - i.- En la misma fecha de presentación del reclamo, el personal de seguridad que controlaba el ingreso de los usuarios a la estación Villa El Salvador impidió el ingreso de su menor hija de seis (6) años a dicha estación, por la vía de acceso preferencial. Mencionó, además, que dicha menor presenta una condición de autismo.
  - ii.- Precisó que dicha situación se produjo en circunstancias en las que llevaba a su menor hija a su centro de estudios, y pese a que exhibió el sustento documental que acreditaba su condición.
  - iii.- Es importante que el personal de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentre debidamente capacitado para manejar situaciones que involucren a personas con discapacidad y que se promueva una cultura de respeto y empatía entre los pasajeros.
  - iv.- En ese sentido, solicitó que la Entidad Prestadora disponga medidas orientadas a capacitar a su personal y evitar que estos hechos se produzcan nuevamente en el

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>



futuro. Asimismo, solicitó una disculpa formal por parte de la Entidad Prestadora por el maltrato hacia su menor hija.

2. Mediante Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC, notificada el 10 de junio de 2024, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, argumentando lo siguiente:
  - i.- En las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima está prohibida la discriminación de cualquier tipo, enfocándose en otorgar un servicio de calidad a sus pasajeros en general, sin distinción alguna.
  - ii.- La Línea 1 del Metro de Lima es un servicio de transporte masivo, motivo por el cual cumple con implementar todos los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato de Concesión, a fin de evitar que cualquier acto que se produzca en el interior del sistema constituya un potencial riesgo para la integridad de los usuarios.
3. Con fecha 26 de junio de 2024, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC, reiterando lo indicado en su reclamo.
4. El 10 de julio de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC.
5. Con fecha 14 de agosto de 2024, el usuario presentó un escrito, señalando lo siguiente:
  - i.- El hecho materia de reclamo ha tenido un impacto profundo en la salud mental y emocional de su menor hija, así como en la de su hermano, quienes han experimentado angustia y sufrimiento significativos como resultado directo de esta experiencia.
  - ii.- Solicita que la Entidad Prestadora capacite a su personal en temas de diversidad, inclusión y no discriminación, con el objetivo de prevenir futuros incidentes de esta índole y promover un ambiente laboral y social inclusivo.
  - iii.- Asimismo, solicita una compensación económica por los daños y perjuicios psicológicos sufridos. Esta compensación deberá cubrir también los gastos asociados a los tratamientos psicológicos que su menor hija requiera para su recuperación emocional.
  - iv.- Finalmente, solicitó que la Entidad Prestadora asuma un compromiso institucional con la erradicación de cualquier forma de discriminación dentro de sus instalaciones y adoptar políticas claras que promuevan la igualdad y la dignidad de todas las personas.
6. Mediante Oficio N° 00517-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 6 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a la Entidad Prestadora el video grabado por las cámaras de seguridad el día en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo, en el que se apreciara al usuario y a su menor hija.
7. El 11 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
8. Mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito, señalando que su sistema de cámaras de seguridad tiene una capacidad de almacenamiento de aproximadamente treinta (30) días, motivo por el cual no le era posible obtener una copia de las imágenes almacenadas en dicho sistema, dado que los hechos del reclamo se remontaban al mes de mayo del presente año.



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario referido a que personal de seguridad que controlaba el ingreso de los usuarios a la estación Villa El Salvador impidió el ingreso de su menor hija (quien presenta una condición de autismo), a dicha estación por la vía de acceso preferencial, pese a que exhibió el sustento documental que acreditaba su condición; supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>1</sup> (en adelante, el 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 OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
11. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

<sup>3</sup> 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".

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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".



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC fue notificada al usuario el 10 de junio de 2024.
  - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de julio de 2024.
  - iii.- El usuario apeló con fecha 26 de junio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
13. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>6</sup>.
14. 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 los hechos materia de reclamo

15. En el presente caso, el usuario señaló que el personal de seguridad que controlaba el ingreso de los usuarios a la estación Villa El Salvador impidió el ingreso de su menor hija de seis (6) años a dicha estación por la vía de acceso preferencial. Indicó además que dicha menor presenta una condición de autismo.
16. Precisó que dicha situación se produjo en circunstancias en las que llevaba a su menor hija a su centro de estudios, y pese a que exhibió el sustento documental que acreditaba su condición.
17. En ese sentido, solicitó que la Entidad Prestadora disponga medidas orientadas a capacitar a su personal y evitar que estos hechos se produzcan nuevamente en el futuro; una disculpa formal por parte de la Entidad Prestadora por el maltrato hacia su menor hija, así como una compensación económica por los daños y perjuicios psicológicos sufridos.
18. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que en las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima está prohibida la discriminación de cualquier tipo, enfocándose en otorgar un servicio de calidad a sus pasajeros en general, sin distinción alguna.
19. Añadió que la Línea 1 del Metro de Lima es un servicio de transporte masivo, motivo por el cual cumple con implementar todos los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

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

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



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

de Concesión, a fin de evitar que cualquier acto que se produzca en el interior del sistema constituya un potencial riesgo para la integridad de los usuarios.

20. Al respecto, cabe recordar que la Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, en el Contrato de Concesión, 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<sup>7</sup>.
21. Asimismo, el 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, establece lo siguiente:
- Son derechos de los usuarios la prestación de servicios de calidad.<sup>8</sup>

**7 Contrato de Concesión**

**"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 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]

**8 Reglamento de Usuarios**

**"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

(...)

**I. 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]

**"Artículo 11.- Obligaciones de 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>





- 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, con el contrato de concesión y aquellas 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.
22. 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.
  23. Ahora bien, la Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, señala 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, dispone que los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para dichas personas<sup>9</sup>.
  24. Asimismo, el artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala que 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<sup>10</sup>.
  25. En línea con lo señalado en el marco normativo citado, en su página web, TREN URBANO<sup>11</sup> informa a los usuarios que, al utilizar sus servicios, las personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, Asperger, sordomudas), tienen derecho a recibir una atención preferente, tal como se aprecia a continuación:

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

*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 OSITRÁN (...).*

[El subrayado es nuestro]

<sup>9</sup> **Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408**

**"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]

<sup>10</sup> **Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**

**"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]

<sup>11</sup> <https://www.lineauno.pe/>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

### Imagen 1: información brindada por la Entidad Prestadora a través de su página web referida a la atención preferencial

#### ¿Qué es el Derecho a la Atención Preferencial?

Es el derecho, establecido en las leyes del Perú, que beneficia a un grupo claramente definido de personas para ser atendidos con prioridad dentro de cualquier establecimiento que preste servicios dentro del territorio nacional.

¿Quiénes acceden al Derecho a la Atención Preferencial? Según el marco normativo nacional mencionado, acceden al Derecho a la Atención Preferencial:

#### Las personas con discapacidad (1)

- Personas que, de manera permanente, tienen problemas al caminar (cojera)
- Personas que, de manera permanente, usan silla de ruedas
- Personas que, de manera permanente, usan bastón o muleta(s)
- Personas con yeso en miembro inferior, que dificulte su movilidad
- Personas con amputación en cualquier parte del cuerpo
- Personas que, de manera permanente, son invidentes (parcial o totalmente)
- Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudas)
- Personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardíacas, enfermedades cancerígenas, enfermedades diabéticas, o personas con tratamiento médico), solo si el cliente lo manifiesta.

#### Atención Preferente

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

\*Fuente: página web de TREN URBANO.

26. Asimismo, de un análisis del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe Médico", el cual el usuario alegó haber exhibido al personal que controlaba el ingreso a la estación.
27. De la revisión del documento denominado "Informe Médico", se aprecia que este fue expedido el 22 de enero de 2024, por el doctor Erik Alberto Guevara Silva, especialista en neurología, respecto de la menor hija del usuario, quien a la fecha de expedición del referido documento tenía cinco (5) años, consignando como diagnósticos "Trastorno del espectro autista grado moderado" e "hiperactividad".
28. En ese sentido, dicho documento acredita que la menor hija del usuario presentaba la condición de salud alegada, motivo por el cual tenía derecho a recibir atención preferencial, tal como la propia Entidad Prestadora lo informa a través de su página web.
29. Ahora bien, en el presente caso el usuario señaló que el personal de la Entidad Prestadora no permitió el ingreso de su menor hija por la vía de acceso preferencial, pese a que exhibió el citado documento, que acredita su condición de salud.
30. Al respecto, cabe señalar que mediante Oficio N° 00517-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 6 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a la Entidad Prestadora

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://apbs.firmacertu.gob.pe/webv/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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

el video grabado por las cámaras de seguridad el día en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo, en el que se apreciara al usuario y a su menor hija.

31. Asimismo, cabe indicar que mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2024, la Entidad Prestadora señaló que su sistema de cámaras de seguridad tiene una capacidad de almacenamiento de aproximadamente treinta (30) días, motivo por el cual no le era posible obtener una copia de las imágenes almacenadas en dicho sistema, dado que los hechos del reclamo databan del mes de mayo del presente año.
32. Cabe resaltar que, en el presente caso, la Entidad Prestadora se encontraba en mejor posición que el usuario para presentar los medios probatorios que permitieran determinar cómo ocurrieron los hechos materia de reclamo, pues es el responsable de la operación del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima y de la prestación de los servicios brindados en dicha infraestructura, encontrándose facultada para desplegar los mecanismos que resulten necesarios a efecto de cumplir con las obligaciones a su cargo establecidas en el Contrato de Concesión y en las leyes aplicables.
33. Adicionalmente, cabe señalar que en una relación contractual debe procurarse que los riesgos sean asignados de manera eficiente, teniendo como regla general que estos sean asumidos por aquella parte que se encuentra en mejor capacidad de asumirlos o minimizar sus efectos. Así pues, en el presente caso se constata que la Entidad Prestadora se encontraba en mejor condición de aportar material probatorio sobre la atención brindada al usuario y a su menor hija en el ingreso a la estación Villa El Salvador, pues dicha Entidad Prestadora ostenta la potestad exclusiva del control y manejo de la actividad en el sistema de la Línea 1 del Metro de Lima.
34. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que, si la Entidad Prestadora hubiera conservado el video de los hechos materia de reclamo o hubiera aportado al presente procedimiento administrativo otro medio probatorio sobre la atención brindada al usuario y a su menor hija en el ingreso a la estación Villa El Salvador el día de ocurrencia de los hechos, podría haber acreditado que su personal les brindó una atención adecuada.
35. Es en atención a lo señalado en los párrafos precedentes, que el artículo 34 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>12</sup>, en lo que respecta a los reclamos relacionados con la calidad e idoneidad del servicio, como ocurre con el reclamo presentado por el usuario, dispone que corresponde a la Entidad Prestadora probar que el servicio se brindó conforme a las exigencias del Contrato de Concesión y el ordenamiento legal vigente, como se aprecia a continuación:

***“Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora***

*(...)*

*En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.*

36. En virtud del artículo antes señalado, la carga de la prueba respecto de la calidad e idoneidad de los servicios prestados en el presente caso recae en la Entidad Prestadora al encontrarse en mejor posición que el usuario para acreditar que la atención al usuario y a

<sup>12</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

***“Artículo 34. Procedimiento de la entidad prestadora***

*(...)*

*En los reclamos relacionados con la facturación, información, calidad e idoneidad del servicio corresponde a la entidad prestadora probar que éstos se brindaron conforme a las exigencias del Contrato de Concesión respectivo y el ordenamiento legal vigente”.*



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

su menor hija fue adecuada, sin vulnerar el derecho de atención preferencial. Esto no implica una vulneración a la disposición a través de la cual se establece que las partes deben probar sus alegaciones pues, en el presente caso, la Entidad Prestadora tiene la obligación de respetar el derecho de atención preferente de la menor de edad (la cual tiene la condición de autismo, y además es menor de 12 años), motivo por el cual es exigible a dicha Entidad que acredite el cumplimiento de dicho deber.

37. Teniendo en cuenta lo expuesto, correspondía a la Entidad Prestadora desvirtuar la alegación del usuario referida a que exhibió a su personal el documento que acreditaba la condición de salud de su menor hija, demostrando que tal exhibición no se produjo o alguna otra circunstancia que evidenciara que dicha exhibición no pudo haberse producido.
38. No obstante, se verifica que en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC, mediante la cual brindó respuesta al reclamo, la Entidad Prestadora se limitó a señalar que en las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima está prohibida la discriminación de cualquier tipo y que cumple con implementar todos los mecanismos de seguridad exigidos en el Contrato de Concesión, no habiendo presentado tampoco medio probatorio alguno orientado a acreditar que el usuario no exhibió el documento que sustentaba el derecho de atención preferencial de su menor hija por motivos de salud; que dicha exhibición no pudo haberse producido; o, en todo caso, que su personal permitió a la menor ingresar a la estación por la vía de acceso preferencial.
39. En este punto, cabe resaltar que, si bien la Entidad Prestadora señaló que no podía presentar el material probatorio requerido por la Secretaría Técnica del Tribunal (video), debido a que su sistema de cámaras de seguridad tiene una capacidad de almacenamiento de imágenes de aproximadamente treinta (30) días; en otro procedimiento de reclamo seguido ante este Tribunal, dicha Entidad Prestadora cumplió con presentar el video solicitado aún cuando al momento del requerimiento ya había transcurrido más de año y medio de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo<sup>13</sup>.
40. En ese sentido, la imposibilidad material alegada por la Entidad Prestadora no puede ser entendida como un impedimento válido para el aporte de material probatorio para el esclarecimiento de los hechos materia de reclamo, debiendo desestimarse dicho argumento.
41. Teniendo en cuenta lo expuesto, cabe concluir que la Entidad Prestadora no ha acreditado haber brindado un servicio de calidad en lo que refiere a la atención preferencial de la menor hija del usuario.
42. En atención a lo expuesto, y a la necesidad de evitar que hechos como los ocurridos en el presente caso se repitan en el futuro, corresponde ordenar a la Entidad Prestadora, en calidad de medida correctiva, que instruya a su personal acerca de la obligación de brindar atención preferencial a las personas que presentan Trastorno del Espectro Autista (autismo) o síndromes de Down o Asperger.
43. 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***

<sup>13</sup> Nos referimos al procedimiento de reclamo seguido con el Expediente N° 124-2022-TSC-OSITRAN. En dicho expediente, mediante Oficio N° 00233-2024-TSC-OSITRAN, notificado el 24 de abril de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a la Entidad Prestadora la presentación del video captado por las cámaras de seguridad de la estación Presbítero Maestro de la Línea 1 del Metro de Lima el día 15 de septiembre de 2022, siendo que mediante Carta LIN-E2024-1526, de fecha 29 de abril de 2024, la Entidad Prestadora remitió el video solicitado.



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-TSC-OSITRÁN

*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 resolutores 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]

44. En ese sentido, la Entidad Prestadora deberá acreditar ante la Secretaría Técnica de este Tribunal, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de la presente resolución, que ha cumplido con brindar a su personal la instrucción señalada.
45. En relación con la solicitud del usuario, referida a que la Entidad Prestadora le brinde una compensación económica por los daños y perjuicios psicológicos sufridos, el cual deberá cubrir los gastos asociados a los tratamientos psicológicos que su menor hija requiera para su recuperación emocional; cabe señalar que este Tribunal carece de competencia para ordenar compensaciones económicas de tipo indemnizatorio, como lo solicita el usuario.
46. Sin perjuicio de lo indicado, de considerarlo pertinente, el usuario tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales respectivas, a efectos de que se determine la correspondiente indemnización, de ser el caso.
47. Adicionalmente, considerando que la Gerencia de Atención al Usuario<sup>14</sup> es responsable de cautelar por los derechos de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público de competencia de OSITRÁN, como es el caso de los usuarios de la Línea 1, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad, corresponde remitirle copia del presente expediente a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados, para su conocimiento y fines pertinentes.
48. Finalmente, atendiendo a que la Entidad Prestadora no ha acreditado en el presente caso haber brindado un servicio de calidad en lo que refiere a la atención preferencial de la menor hija del usuario, corresponde declarar fundado el recurso de apelación y, consecuentemente, revocar la decisión contenida en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC.

<sup>14</sup> Reglamento de Organización y Funciones de OSITRÁN

**"SUBCAPÍTULO II**

**DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Artículo 45.- De la Gerencia de Atención al Usuario**

*La Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRÁN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda".*



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° 124-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00396-2024-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 OSITRÁN<sup>15</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR FUNDADO** el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] respecto a la solicitud del usuario de imponer medidas orientadas a capacitar al personal de la Entidad Prestadoray, en consecuencia, **REVOCAR** la decisión contenida en la Carta R-ANG-005-000367-2024-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

**SEGUNDO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** el recurso de apelación, respecto de la solicitud de compensación económica formulada por el señor [REDACTED] teniendo el usuario expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales respectivas, a efectos de que se determine la correspondiente indemnización, de ser el caso.

**TERCERO.- ORDENAR** a TREN URBANO DE LIMA S.A., en calidad de medida correctiva, que instruya a su personal acerca de la obligación de brindar atención preferencial a las personas que presentan Trastorno del Espectro Autista (autismo) o síndromes de Down o Asperger, debiendo acreditar, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la notificación de la presente resolución, que ha cumplido con brindar a su personal la instrucción señalada.

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

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

**SEXTO.- REMITIR** copia del Expediente N° 124-2024-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Atención al Usuario para su conocimiento y fines pertinentes.

**SÉPTIMO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano ([www.gob.pe/ositran](http://www.gob.pe/ositran)).

*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 Arequipaño Támara.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO  
PRESIDENTE**

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

NT: 2024122003

*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>*

<sup>15</sup> **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".*