



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° 030-2024-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
294.20248845 Hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 07/11/2024
10:32:40 -0500

EXPEDIENTE : 030-2024-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC
REOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 30 de octubre de 2024

SUMILLA: En la medida que el usuario no acreditó que el impedimento a su ingreso por la vía de acceso preferencial fue injustificado, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 9 de enero de 2024, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Declaró que, en la estación La Cultura, no se le permitió ingresar por la vía de acceso preferencial, lo que generó que se expusiera al sol, al hacer la cola por la vía de acceso general; situación contraindicada para la condición que tiene (vitíligo en el cuello).
 - ii.- Por ello, solicitó a la Entidad Prestadora que sancione al agente [REDACTED] por su falta de empatía.
2. Mediante Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC, notificada el 23 de enero de 2024, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, argumentando lo siguiente:
 - i.- Realizada la investigación de los hechos, a través de las cámaras de seguridad, constataron que el usuario intentó ingresar por el acceso preferencial, siendo que el personal de seguridad verificó que no existía condición alguna de preferencia. Frente a ello el usuario, al ser consultado, únicamente manifestó que se encontraba cansado.

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° 030-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Al no ser ello una situación o condición habilitante para el uso del acceso preferencial, no se le permitió ingresar a la estación por el torniquete de acceso preferencial, siendo correcto el actuar de su agente.
3. Con fecha 24 de enero de 2024, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Indicó que sufre de vitiligo en el cuello, motivo por el cual no puede estar expuesto al sol mucho tiempo. Al no permitírsele ingresar por el acceso preferencial, tuvo que dirigirse a la puerta sur de la estación La Cultura a fin de presentar su reclamo.
- ii.- Luego de ello, mostró el formulario del reclamo que presentó al personal de seguridad, el cual le respondió que necesitaba mostrar documentos que acrediten una discapacidad para poder ingresar por la entrada preferencial.
- iii.- Reiteró su solicitud de sanción para el personal de la Entidad Prestadora y que se le permita ingresar por el acceso preferencial de la zona norte de la estación La Cultura, debido a la condición de vitiligo que presenta.
4. El 6 de febrero de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC.
5. El 17 de octubre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario, referido a que el personal de la estación La Cultura no le permitió ingresar a dicha estación por el acceso preferencial, pese a que padece de vitiligo; supuesto de reclamo relacionado a la calidad del servicio, previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A., aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN¹ (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 de OSITRÁN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"IV.1 Matera de los reclamos

Los usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos: (...)

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



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° 030-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN), razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, 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 URBANO² y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN³, el plazo con el que cuentan los 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC fue notificada al usuario el 23 de enero de 2024.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de febrero de 2024.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 24 de enero de 2024, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. 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)⁴.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre los hechos materia de reclamo

12. Al respecto, obra en el expediente un video proporcionado por la Entidad Prestadora, a través del cual se observa lo siguiente:
 - Alrededor de las 13:00 horas del 9 de enero de 2023, el usuario se dirige al ingreso preferencial de la estación La Cultura.

² **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación"

El usuario podrá interponer el recurso de apelación cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

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.

³ **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".

⁴ **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".



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>

- Allí dialoga con el agente de la estación, quien le señala el ingreso general.
 - Posteriormente, el usuario se acerca a la oficina donde recibe el Libro de Reclamaciones, consignando un reclamo, para luego hacer uso del servicio.
13. Sobre el particular del video no se aprecia que el usuario realizase algún gesto o ademán que pudiera interpretarse como una referencia a que padecía de una enfermedad en el cuello.
14. Por otra parte, en el expediente obra el documento denominado "Informe del Personal", a través del cual el auxiliar de estaciones informó lo siguiente:

IMAGEN 1: Documento denominado "Informe del Personal"

	INFORME DEL PERSONAL				UNNA-TRANSP-L1ML- OPE-FOR-0002
	Elaborada por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:	Página
	APL	JOP	SOP	28/10/2023	1 de 2

A: [Redacted] Jefa de Estaciones

De: [Redacted] Auxiliar de Estaciones

Asunto : Pasajero reclama mal trato por parte de AVP y personal

Fecha : Martes 09 de Enero del 2023

- Pasajero : [Redacted]
- DNI N° : [Redacted]
- Tarjeta L1ML : [Redacted]
- Domiciliado : Pacífico 2da etapa de san juan de Miraflores
- Distrito : SJM
- Provincia : Lima
- N° Celular : [Redacted]
- Correo electrónico : [Redacted]

DETALLE DEL RECLAMO:

Estacion la cultura, no me dejaron pasar por la parte preferencial y me hicieron que pase por Javier prado exponiendo me enfermedad en la piel. Utilizo que tengo en el cuello exponiendome a los rayos del sol.

PEDIDO:

Sanción ejemplar para Nilton Espinoza mal trato por no ser empatía.

DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:

Siendo aproximadamente las 13:00 un pasajero, el cual fue informado Por el AVP que el ingreso general es por el ingreso de Javier Prado, acceso Sur de la cultura, se me acercó para corroborar si esa información era correcta a lo que le indique que es así, que el acceso era de uso preferencial, a lo que su respuesta era que no quería caminar pues le daba flojera y que lo dejara entrar, a lo que nuevamente se le indico que es un acceso preferencial y procedió a retirarse. El pasajero en ningún momento manifestó que tenia alguna enfermedad, o problema, su contestación se limitó a decir que no quería caminar porque le daba flojera.

*Fuente: Informe que obra en el expediente.

15. Como es posible apreciar, el trabajador que atendió al usuario declaró que este, al encontrarse supuestamente cansado, pretendió ingresar por el acceso preferencial, no manifestando que padecía de alguna enfermedad o problema de salud.
16. Por otra parte, de la revisión de la página web de la Entidad Prestadora⁵, se aprecia que esta efectivamente informa a los usuarios del derecho a la atención preferencial en las

⁵ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/precuntas/atencion-preferencial/> [03.10.2024]



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° 030-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRÁN

estaciones de la Línea 1, detallando las personas que se consideran bajo el ámbito de la "atención preferente", conforme se aprecia a continuación⁶:

IMAGEN 1: Información sobre 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 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 TREN URBANO.

⁶ La Ley N° 28683, que modifica la Ley N° 27408, establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niñas y niños, adultos mayores y personas con discapacidad en lugares de atención al público, tal como se aprecia a continuación:

"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]

Teniendo en cuenta lo dispuesto en dicha Ley, los establecimientos de uso público se encuentran obligados a implementar medidas para facilitar y garantizar el trato preferente, así como los mecanismos necesarios para denunciar su incumplimiento.

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://abps.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° 030-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRÁN

17. Como puede observarse, a fin de que un usuario pueda acreditar una condición de discapacidad por una "enfermedad oculta" que amerite un trato preferente, debe manifestarlo (al personal de seguridad) y presentar algún documento que sustente tal condición.
18. En el presente caso, podemos arribar a la conclusión que el usuario no cumplió con exhibir al personal de seguridad documento alguno que acredite su enfermedad, siendo que dicho usuario ni siquiera declaró en su reclamo haber exhibido la mencionada acreditación.
19. En este punto, caber recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁷, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
20. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el usuario acreditara que adolecía de una enfermedad que le otorgaba el derecho a recibir una atención preferencial; sin embargo, no presentó medios probatorios para acreditar ello.
21. En virtud de lo expuesto, no se aprecia que el personal de la Entidad Prestadora haya negado injustificadamente al usuario el ingreso a la estación por la puerta de acceso preferencial.
22. Consecuentemente, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000561-2024-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

⁷ **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.

⁸ **Reglamento de Reclamos de 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".



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° 030-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00425-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- 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).

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: 2024137756

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>

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>