



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- El 31 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] sufrió un desmayo en el interior de uno de los trenes de Línea 1, situación que fue puesta en conocimiento del personal de la estación San Carlos (estación de parada del tren, inmediata y siguiente), a fin de brindarle la atención que requería.
 - ii.- El tren arribó a dicha estación aproximadamente a las 10:13 horas, y el personal de TREN URBANO ayudó al señor [REDACTED] a descender y lo trasladó al tópico. Asimismo, al no brindar el señor [REDACTED] datos de algún familiar a quien comunicar lo acontecido, se solicitó la presencia de un efectivo policial a fin de que revisara sus pertenencias, obteniendo un número telefónico de contacto de su teléfono celular.
 - iii.- Aproximadamente a las 12:11 horas, se apersonó al tópico de la estación el señor [REDACTED] persona con quien el efectivo policial se había puesto en contacto previamente, a fin de ayudar al señor [REDACTED] a retirarse de la estación. Ambos, el señor [REDACTED] y el señor [REDACTED] salieron de la estación aproximadamente a las 12:16 horas con ayuda del personal de TREN URBANO; siendo el accionar de su personal adecuado.
3. El 16 de junio de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-048146-2021-SAC, manifestando lo siguiente:
 - i.- No es verdad que el personal de la estación San Carlos le haya brindado una atención adecuada, pues lo dejaron abandonado en la puerta de ingreso de dichas instalaciones. Además, se le sustrajo S/ 20,00.
 - ii.- En la Carta R-WEB-048146-2021-SAC, no se identifica al efectivo policial que se comunicó con el señor [REDACTED] quien presuntamente acudió al tópico de la estación San Carlos para ayudarlo a retirarse, correspondiendo la aplicación de una sanción al personal de TREN URBANO por la inadecuada atención brindada.
4. El 8 de julio de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
 - i.- El efectivo policial que se apersonó al tópico de la estación San Carlos se contactó telefónicamente con el señor [REDACTED], habiendo obtenido su número telefónico del equipo celular del señor [REDACTED]. La finalidad de la comunicación telefónica fue solicitar al señor [REDACTED] que acudiera a las instalaciones de la estación San Carlos para ayudar al señor [REDACTED] a retirarse.
 - ii.- Posteriormente, el señor [REDACTED] se presentó en el tópico de la estación San Carlos, suscribiendo una Declaración Jurada a fin de poder retirarse de dichas instalaciones acompañando al señor [REDACTED], no siendo cierto que haya encontrado al usuario en los exteriores de la estación.
 - iii.- No existe ninguna evidencia de que el personal de la estación haya maltratado o brindado un trato inadecuado al señor [REDACTED].
 - iv.- En su apelación, el señor [REDACTED] señaló que personal de TREN URBANO le habría sustraído S/ 20,00. Al respecto, cabe señalar que el usuario no ha presentado medio probatorio alguno para acreditar lo alegado.

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>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRÁN

5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 1 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta R-WEB-048146-2021-SAC.
7. El 2 de febrero de 2024, el señor [REDACTED] presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-048146-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que, luego de haber sufrido un desmayo en el interior de una de los trenes de la Línea 1, personal de TREN URBANO le habría brindado una atención inadecuada, dejándolo en los exteriores de la estación pese a que no podía mantenerse de pie ni hablar, sin haber esperado a que algún conocido acudiera a la estación para ayudarlo, y sustrayéndole S/ 20,00; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (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 OSITRÁN² (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

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

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

² 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 (...)"

³ 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".

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

REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTES Y SERVICIOS
DE PASAJEROS Y CARGA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRÁN

10. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, 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.
11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-WEB-048146-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 11 de junio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de julio de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 16 de junio de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
13. 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 el presunto inadecuado servicio brindado al señor [REDACTED]

14. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que, luego de haber sufrido un desvanecimiento en la estación San Carlos de la Línea 1, personal de TREN URBANO le habría brindado una atención inadecuada, dejándolo en los exteriores pese a que no podía mantenerse de pie ni hablar, y sin haber esperado que algún conocido acudiera a la estación para ayudarlo. Asimismo, señaló que se le sustrajo S/ 20,00.

⁴ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación"

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas 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 GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ Reglamento de Reclamos del 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".

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación"

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

09/11/2024

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRÁN

15. TREN URBANO señaló que, habiendo tomado conocimiento de que el señor [REDACTED] había sufrido un desmayo en uno de los trenes, su personal lo auxilió llevándolo al tópic de la estación San Carlos, y que al no poder el usuario brindar datos de algún familiar para comunicarle lo acontecido, se solicitó la presencia de un efectivo policial a fin de que revisara sus pertenencias y obtuviera un número telefónico de contacto de su teléfono celular.
16. Añadió que, habiéndose contactado telefónicamente al señor [REDACTED] este se apersonó al tópic de la estación a fin de ayudar al señor [REDACTED] a retirarse, saliendo ambos de la estación aproximadamente a las 12:16 horas con ayuda de su personal, no siendo cierto que se haya dejado al usuario en los exteriores de la estación.
17. Sobre el particular, cabe señalar que los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público y las empresas prestadoras tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios con las especificaciones de calidad y cobertura conforme a lo establecido en los Contratos de Concesión y las normas vigentes:

“Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRÁN.

(...)”

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

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

[El subrayado es nuestro]

18. Asimismo, en virtud del Contrato de Concesión suscrito entre TREN URBANO y el Estado Peruano, el primero tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la concesión durante el plazo de vigencia de esta, recuperando su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, TREN URBANO está obligado a la conservación de los bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de los niveles de servicio especificados en el referido contrato y cumpliendo con las leyes aplicables.
19. Adicionalmente, el literal k) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios señala que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios.

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:

k) A la seguridad



Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.

La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao.

[El subrayado es nuestro]

20. Conforme se ha indicado precedentemente, en el presente caso el señor [REDACTED] cuestionó que personal de TREN URBANO le hubiera brindado una atención inadecuada luego de haber sufrido un desvanecimiento en el interior de uno de los trenes, dejándolo en los exteriores de la estación San Carlos, pese a que no podía mantenerse de pie ni hablar, y sin haber esperado que algún conocido acudiera a la estación para ayudarlo; siendo que, circunstancialmente, encontrándose en los exteriores de la referida estación, un conocido suyo, el señor [REDACTED], lo reconoció y auxilió.
21. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra un documento denominado "Informe de Personal" de fecha 31 de mayo de 2021, suscrito por la agente de la estación San Carlos que atendió al señor [REDACTED] señora [REDACTED], en el cual se consignó lo siguiente:

"INFORME DE PERSONAL

(...)

Siendo las 10:30 mientras me encontraba realizaba mis funciones de control y regulación de pasajeros, PCO (handy) me indica que en el tren que va llegar a la estación san Carlos se encuentra un pasajero con problemas de salud, por lo cual me dirijo rápidamente al andén par para poder brindar los primeros auxilios, el pasajero es descendido por personal AVP de abordaje e inmediatamente lo ayudo y desciendo al tóxico. Ya en tóxico se le consulta al pasajero cuál era su malestar y de igual manera se le coloca el pulsioxímetro encontrándose estable, él responde que no había comido desde el día de ayer por la tarde y que había realizado mucho esfuerzo por lo que se encontraba muy cansado, se le brida alcohol con algodón y un vaso con agua. Al pasar de los minutos llega la licenciada [REDACTED] quien indica que el pasajero esta estable y que aparentemente se encuentra en estado de ebriedad por lo que se comunica al efectivo ferroviario Sub. 1era Aquino quien intenta despertar al pasajero porque ya se había quedado dormido y no quería responder, luego de unos minutos al no poder despertar al pasajero la policía revisa entre sus pertenencias para encontrar su celular y se pueda comunicar con un familiar, al obtener respuesta de un colega del pasajero indica que se va a esperar a la llegada de su amigo ([REDACTED] DNI [REDACTED]) para que lo pueda trasladar a su casa. Tiempo más tarde llega el colega del pasajero quien se lleva al pasajero en la presencia del efectivo ferroviario quien también toma los datos de este pasajero. Y el pasajero sale por exteriores. El acompañante procedió a llenar la DJA Nro 002120.

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se puede apreciar del "Informe de Personal" citado, la Agente de Estación que auxilió al señor [REDACTED] al arribar a la estación San Carlos, señaló que luego de brindar al usuario la atención de primeros auxilios que requería en el tóxico, el efectivo policial



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRAN

ferroviario contactó telefónicamente al señor [REDACTED] quien, habiéndose apersonado a dicho lugar, ayudó al señor [REDACTED] a retirarse de la estación, acompañándolo.

23. Asimismo, en el expediente obra el documento denominado "Informe de Cámaras", en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Carlos relacionadas con la atención brindada al señor [REDACTED], conforme se aprecia a continuación:

Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la estación San Carlos

"INFORME DE CÁMARAS

(...)
09:45:00 Pasajero sube a tren
10:09:40 Pasajero desciende con apoyo de AVP
(...)
10:11:37 AES apoyan a pasajero con silla de ruedas
10:12:27 Pasajero desciende de andén con la silla de ruedas
10:13:35 Pasajero es derivado al tópicico
(...)
10:40:00 Pasajero es atendido. También se acerca PNP de estación
(...)
10:55:56 Paramédico habla con pasajero
11:00:00 AVP, PNP y paramédico hablan
(...)
12:11:00 Pasajero sale de tópicico al parecer es su acompañante o una persona lo conoce. Habla con AE
12.15.11 Pasajero reclamante sale de tópicico "aún no está consciente", sale de tópicico en silla de ruedas apoyado por AE
12.15.27 Su familiar o amigo de pasajero habla con PNP
12.16.17 Salen de estación pasajero reclamante y su acompañante
12.16.24 2 AES, AVP, acompañante de pasajero reclamante y pasajero reclamante en silla de ruedas salen de estación, se dirigen a exteriores de estación".

[El subrayado es nuestro]

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

24. Conforme se puede apreciar del "Informe de Cámaras" citado, el personal de la estación San Carlos describió que luego de haber sido atendido en el tópicico, el señor [REDACTED] se retiró de la estación junto a un acompañante.
25. Adicionalmente, en el expediente obra un video conteniendo imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la referida estación relacionadas con la atención brindada al señor [REDACTED], observándose que personal de TREN URBANO ayudó al usuario a descender del tren, llevándolo en una silla de ruedas al tópicico.
26. Adicionalmente, se observa que, posteriormente se apersonó al tópicico de la estación San Carlos una persona de sexo masculino, quien luego de interactuar con el personal de TREN URBANO y el policía ferroviario, llevó al señor [REDACTED] en una silla de ruedas con ayuda del personal de dicha Entidad Prestadora hacia la zona exterior de la estación, retirándose junto a él.
27. Consecuentemente, se corrobora lo indicado en el "Informe de Personal" y en el "Informe de Cámaras" antes citados, esto es, que el usuario salió de la estación acompañado de una persona que se presentó con la finalidad de ayudarlo a retirarse.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRÁN

28. Teniendo en cuenta los medios probatorios antes citados, se verifica que el señor [REDACTED] no fue abandonado por el personal de TREN URBANO en los exteriores de la estación San Carlos, sin haber esperado que algún conocido acudiera para ayudarlo; habiéndose retirado de la estación acompañado y con la ayuda del personal de TREN URBANO.
29. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha cuestionado ni desvirtuado lo consignado en el "Informe de Personal", ni en el "Informe de Cámaras", ni en las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación San Carlos antes descritas.
30. Al respecto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁷.
31. Teniendo en cuenta la norma citada, en el presente caso correspondía que el señor [REDACTED] acreditara fehacientemente que, luego de haber sufrido un desvanecimiento en la estación San Carlos de la Línea 1, personal de TREN URBANO le brindó una atención inadecuada, dejándolo en los exteriores pese a que no podía mantenerse de pie ni hablar, sin haber esperado a que algún conocido acudiera a la estación para ayudarlo; no obstante, de la revisión del expediente no se aprecia que el usuario haya presentado medio probatorio alguno para acreditar lo alegado.
32. Adicionalmente, el señor [REDACTED] indicó que el personal de la estación San Carlos le habría sustraído S/ 20,00. Cabe señalar que el referido cuestionamiento fue formulado por el usuario en el recurso de apelación, no habiendo manifestado alegación alguna al respecto en su reclamo, motivo por el cual no correspondería a este Tribunal emitir un pronunciamiento al respecto.
33. Sin perjuicio de lo expuesto, de la revisión del expediente se verifica que el señor [REDACTED] no ha presentado medio probatorio alguno para acreditar dicha alegación.
34. Consecuentemente, no habiéndose verificado que el personal de TREN URBANO de la estación San Carlos brindó al usuario una prestación inadecuada del servicio; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-WEB-048146-2021-SAC, que declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁸ y 61⁹ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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 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".*

⁹ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"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.

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 108-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00053-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-WEB-048146-2021-SAC mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse verificado que el personal de la Entidad Prestadora haya brindado al usuario una prestación inadecuada del servicio.

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

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

CUARTO.- 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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO

PRESIDENTE

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

NT: 2024020050

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

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".