



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Tribunal Superior de la
Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por: ZUÑIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Módulo: Firma Digital
Fecha: 17/05/2024
21:57:16 -0500

EXPEDIENTE : 12-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-053078-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 12 de junio de 2024

SUMILLA: *En la medida que no se encuentra acreditado que el personal de la Entidad Prestadora brindó un trato inadecuado a la menor hija del usuario; corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053078-2021-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 vocales 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 vocales 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. El 30 de diciembre de 2021, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, señalando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 10:30 horas del 30 de diciembre de 2021, se encontraba viajando en el tren junto a su menor hija de 10 años, siendo que en la estación Ayacucho subió una señora con una niña en brazos.
 - ii.- Un agente de seguridad de la Entidad Prestadora abordó el tren luego de que lo hiciera dicha pasajera y a continuación se dirigió a su hija exigiéndole, de manera prepotente y descortés, que cediera el asiento que ocupaba a la pasajera que acababa de subir.
 - iii.- Solicita que la Entidad Prestadora extienda disculpas a su menor hija y un llamado de atención al agente de seguridad.
2. Mediante Carta R-CAT-053078-2021-SAC, notificada el 11 de enero de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:



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° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- El agente de seguridad se percató de la presencia en el tren de una pasajera que se encontraba de pie con su menor hija en brazos.
 - ii.- Por dicha razón, dirigiéndose a todos los pasajeros preguntó si alguno de ellos podía cederle su asiento a la pasajera, siendo que el usuario señaló que su menor hija no tenía obligación de cederlo.
 - iii.- Ante ello, el agente de seguridad le manifestó al usuario que su solicitud había sido dirigida a todos los pasajeros que se encontraban sentados.
 - iv.- La intervención del agente de seguridad fue correcta, acorde a los procedimientos y normas de uso del sistema, no habiendo brindado un trato inadecuado.
3. Con fecha 11 de enero de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053078-2021-SAC, reiterando que la forma en la cual el agente de seguridad de la Entidad Prestadora se dirigió a su menor hija fue inadecuada.
 4. El 1 de febrero de 2022, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-053078-2021-SAC.
 5. El 29 de mayo 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 R-CAT-053078-2021-SAC.
 - 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 reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario según el cual personal de la Entidad Prestadora habría brindado un trato inadecuado a su menor hija, exigiéndole, de manera prepotente y descortés, que cediera el asiento que ocupaba en el tren a otra pasajera; supuesto de reclamo relacionado con 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 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

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."



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° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

Controversias del OSITRÁN²; siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, 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 URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora 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-053078-2021-SAC fue notificada al usuario el 11 de enero de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de febrero de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 11 de enero de 2022, 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 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.

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".

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

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

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. En el presente caso, el usuario manifestó que un agente de seguridad de la Entidad Prestadora se dirigió a su menor hija exigiéndole, de manera prepotente y descortés, que cediera el asiento que ocupaba en el tren a una pasajera con una niña en brazos.
13. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el agente de seguridad preguntó a todos los pasajeros si alguno de ellos podía cederle su asiento a dicha pasajera, siendo que el usuario señaló que su menor hija no tenía obligación de cederlo.
14. Añadió que, ante ello, el agente de seguridad le manifestó al usuario que su solicitud había sido dirigida a todos los pasajeros que se encontraban sentados y no directamente a su hija.
15. 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, 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 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”.



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° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

[El subrayado es nuestro]

16. 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:

(...)

E. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

(...)

[El subrayado es nuestro]

17. 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]

18. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia; y, 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; teniendo los usuarios 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.
19. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra un video presentado por el usuario, el cual contiene audio, en el que se escucha al usuario manifestar a un agente de seguridad que interpondrá un reclamo en su contra, y a dicho agente responder al usuario



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° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

que podía presentarlo; a partir de lo cual se desprende que dicho video contiene el registro de las incidencias posteriores al hecho materia de reclamo.

20. Asimismo, en el expediente obra el documento denominado "Informe N° 757/ESF-COOR/SEG-BOXER/2021", suscrito por el Coordinador de Seguridad de la Entidad Prestadora, quien dejó constancia de lo manifestado por el agente de seguridad aludido por el usuario, señalando lo siguiente:

"INFORME N°757/ESF-COOR/SEG-BOXER/2021"

HECHOS:

1. A las 14:28 h. del 31 de diciembre del presente, tomo conocimiento del reclamo realizado por [REDACTED], a través de la central de atención al cliente.

ACCIONES:

1. Realizando las averiguaciones del caso, se encontraba de servicio en el tren N° 15, el AVP [REDACTED]

2. Me entreviste con el agente de vigilancia en mención, manifestando que encontrándose con rumbo norte a la altura de la Estación Ayacucho, cuando realizaba su recorrido dentro de del primer coche cuarta puerta, visualiza una pasajera que se encontraba parada con su menor hija de aproximadamente unos 04 años, el AVP le indica a la pasajera que se acerque al centro del coche para que le puedan brindar el asiento, el AVP saluda a los pasajeros y solicita dirigiéndose a todos los pasajeros que alguien pueda brindarle el asiento a la pasajera con su niña, en ese mismo coche se encontraba un pasajero con su niña de aproximadamente unos 11 años que tomo a mal la forma de pedir el asiento, molestándose para luego increpar con palabras soeces al AVP por pedirle el asiento, el AVP solo responde que por favor guarde la calma que no se le está faltando al respeto, el pasajero seguía molesto diciendo porque él tiene que levantar a su hija, el AVP le explica que él no se dirigió directamente a la menor, que el solo solicita de forma general para todos los pasajeros, el pasajero seguía faltando el respeto al AVP, hasta el punto en que los mismos pasajeros le reclamaban y le decían al pasajero que era un malcriado, el pasajero molesto se puso a discutir con otra pasajera por que la señora le decía que se calme, que nadie le esta faltado al respeto, indicándole que el AVP solo cumple con su trabajo, el pasajero no le quitaba la mirada de encima al AVP y para evitar más conflicto el AVP se mueve a la siguiente puerta, cuando el tren llega a la estación Angamos, el pasajero y su menor hija descienden. El pasajero al bajar le toma una foto al AVP y le amenaza diciendo que se va a quejar para que lo boten".

[El subrayado es nuestro]

21. Conforme se puede apreciar del documento citado, el agente de estación manifestó que al solicitar un asiento para la pasajera y su niña se dirigió a todos los pasajeros del vagón del tren y no directamente a la menor hija del usuario.
22. Teniendo en cuenta los medios probatorios obrantes en el expediente, se verifica que el hecho alegado por el usuario no se encuentra acreditado.

⁷ Agente de Vigilancia Privada.



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° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

23. En este punto, 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 alegaciones⁸.
24. En atención a dicho dispositivo normativo, en el presente caso correspondía que el usuario acreditara que el agente de seguridad de la Entidad Prestadora se dirigió a su hija exigiéndole, de manera prepotente y descortés, que cediera el asiento que ocupaba; sin embargo, de la revisión del expediente no se aprecia que haya adjuntado medios probatorios que acrediten lo alegado.
25. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe señalar que, si bien no constituye materia del reclamo determinar la existencia de una eventual obligación de un menor de edad de ceder el asiento que ocupa a otra persona que requiere atención preferente, como ocurrió en el presente caso con la menor hija del reclamante y la pasajera que subió al tren con una menor en brazos; corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Atención al Usuario los hechos reseñados⁹, para los fines pertinentes.
26. En ese sentido, en la medida que no se encuentra acreditado que el personal de la Entidad Prestadora brindó un trato inadecuado a la menor hija del usuario; corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-053078-2021-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹⁰ y 61¹¹ del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

⁸ **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".

⁹ **Reglamento de Organización y Funciones del 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".

¹⁰ **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".

¹¹ **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.

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° 12-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00243-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-053078-2021-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que no se encuentra acreditado que el personal de la Entidad Prestadora haya brindado un trato inadecuado a su menor hija.

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

TERCERO.- REMITIR los presentes actuados a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

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

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

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024074182

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>