



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158 -2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE N° : 158-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : ██
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-MAIL-050407-2021-SAC

RESOLUCION N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 17 de octubre de 2023

SUMILLA: *Habiéndose presentado el reclamo fuera del plazo legal establecido, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que lo declaró improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ██ (en adelante, el señor ██████████ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-050407-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO o 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 quorum mínimo de tres (3) vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quorum del TSC se reconstituyó con la designación de dos (2) vocales 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. El 7 de setiembre de 2021, el señor ██████████ presentó el reclamo N° 050407 vía correo electrónico del TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. El 4 de diciembre de 2020 se encontraba en la estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima, donde solicitó al personal del TREN URBANO lo ayudara para que pueda subir a un vagón del tren con su silla de ruedas; no obstante, el citado personal empujó su silla de ruedas de manera apresurada, ocasionando que el reposa pie izquierdo de su silla resulte averiado, por lo que solicita a la Entidad Prestadora asuma la reparación correspondiente.
 - ii. Agregó que, el incidente ocurrió a causa de que la Estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima no cuenta con rampas de acceso a los vagones para personas en sillas de ruedas.

8

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://papeo.firma.pe/verificador/validador/abrir/>



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-MAIL-050407-2021-SAC notificada el 27 de septiembre de 2021, TREN URBANO declaró improcedente el reclamo del señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - i. Según lo establecido en el Artículo 36° del Reglamento de Atención y Solución de Controversias de OSITRAN y el numeral VII.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO, el usuario tiene hasta 60 días hábiles para interponer un reclamo desde ocurrido el hecho.
 - ii. En el presente caso, el malestar alegado por el usuario ocurrió el 4 de diciembre de 2020; no obstante, presentó su reclamo el 6 de setiembre de 2021, es decir, fuera del plazo establecido, incurriendo por tanto en la causal de improcedencia.
3. El 29 de setiembre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-050407-2021-SAC, señalando que no se encontraba conforme con la respuesta de la Entidad Prestadora, por lo que recurriría a otras instancias.
4. El 15 de octubre de 2021, el TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. En virtud de lo expuesto, corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-050407-2021-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. En el presente caso, la materia del procedimiento versa sobre el cuestionamiento del señor [REDACTED] referido a que la Estación Caja de Agua de la Línea 1 del Metro de Lima, no contaría con rampas de acceso a los vagones para personas en sillas de ruedas, motivo por el cual personal del TREN URBANO tuvo que ayudarlo a ingresar a uno de dichos vagones manipulando apresuradamente la silla y dañando el reposa pie izquierdo de esta; supuesto de reclamo por calidad en el servicio y por daños o pérdidas previsto en los literales d) y f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos 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 el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario".

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes. (...)"

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://pds.firmaspara.gob.pe/webvalidador.xhtm>





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158 -2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

OSITRAN); por lo que 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 Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de 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 R-MAIL-050407-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 27 de septiembre de 2021.
 - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de octubre de 2021.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 29 de septiembre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, conforme se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵
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.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR EL SEÑOR PERALTA

12. De conformidad con el numeral VII.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO⁶, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo

³ 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.

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN

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".

⁵ 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".

⁶ Reglamento de Reclamos del TREN URBANO

VII.2 Plazo para interponer reclamos:

(...)

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de ocurrido el hecho, o de conocido éste para los casos en los que el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.

(...)"

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

8



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158 -2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.

- En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia."

(El subrayado es nuestro)

- En el presente caso, a través de la Carta N° R-MAIL-050407-2021-SAC, TREN URBANO declaró improcedente el reclamo del señor ██████████ señalando que fue presentado fuera del plazo establecido en su reglamento, teniendo en cuenta la fecha en la cual el usuario habría sufrido el alegado daño.
- Al respecto, cabe señalar que conforme se ha indicado precedentemente, los Reglamentos de Atención de Reclamos de TREN URBANO y de OSITRAN, establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días, contados desde que se producen los hechos que puedan dar lugar al reclamo o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
- Ahora bien, teniendo en cuenta que el propio señor ██████████ manifestó en su reclamo, que los daños en el reposa pie izquierdo de su silla de ruedas ocurrieron el 4 de diciembre de 2020, como consecuencia de que personal de TREN URBANO manipulara apresuradamente su silla de ruedas al ayudarlo a subir a un vagón, se verifica que el plazo que tenía para presentar el reclamo venció el 25 de febrero de 2021; no obstante, el usuario presentó su reclamo recién el 6 de septiembre de 2021, es decir, fuera del plazo legal con el que contaba para ello.
- Cabe señalar que de conformidad con el artículo 147.1 del TUO de la LPAG⁷, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario; asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del mismo texto normativo⁸, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁹.
- Atendiendo a dichas disposiciones normativas, se advierte que los reclamos de los usuarios que son presentados ante la Entidad Prestadora luego de transcurridos sesenta (60) días del

⁷ TUO de la LPAG

Artículo 147. Plazos improrrogables

147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

⁸ TUO de la LPAG

Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos

142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

⁹ Sobre el particular, Juan Carlos Morón Urbina señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial" Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General" Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario, no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.

19. En tal sentido, habiéndose verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo venció el 25 de febrero de 2021 y éste fue interpuesto por el señor [REDACTED] más de 6 meses después, esto es, el 6 de septiembre de 2021, es decir, de manera extemporánea, corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia, no siendo posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo de la controversia materia de reclamo.
20. Sin perjuicio de lo señalado, cabe indicar que el señor [REDACTED] alegó que la estación Caja de Agua no contaría con rampas de acceso para las personas con discapacidad.
21. Al respecto, cabe recordar que el artículo 19 del Reglamento de Usuarios de OSITRAN establece lo siguiente:

"Artículo 19.- Accesibilidad

Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:

- a. Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- b. Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
- c. Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
- d. Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- e. Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
- f. Adoptar las medidas necesarias para la adecuación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad. (...)"

(El subrayado es nuestro)

22. Asimismo, el artículo 18 del Reglamento Nacional del Sistema Eléctrico de Transporte de Pasajeros en vías férreas, que forma parte del Sistema Ferroviario Nacional (en lo sucesivo, Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional), aprobado por Decreto Supremo 039-2010-MTC, establece que todas las estaciones deberán contar con facilidades para discapacitados, tales como rampas, ascensores, salva escaleras, entre otras, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 18.- Aspectos relacionados a las estaciones que deben ser tomados en consideración en la elaboración del proyecto

En la elaboración del proyecto, los proyectistas deben tomar en cuenta lo siguiente:

1. La distancia entre estaciones no podrá ser menor de 700 metros ni mayor de 2000 metros.
2. Todas las estaciones deberán contar con facilidades para discapacitados, tales como rampas, ascensores, salva escaleras, servicios higiénicos, entre otras. (...)"

(El subrayado es nuestro)

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



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 168 -2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

24. De igual modo, el numeral 1.1.1. del Anexo 7 del Contrato de Concesión establece que la prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas, conforme se aprecia a continuación:

"ANEXO 7: NIVELES DEL SERVICIO

(...)

SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1. PRINCIPIOS GENERALES

La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones".

(El subrayado es nuestro)

25. Conforme se puede apreciar, el Reglamento de Usuarios, el Reglamento del Sistema Ferroviario Nacional y el Contrato de Concesión han establecido que las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad correspondientes garantizando la seguridad de las personas y en particular de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y usuarios que en general se encuentren en situación de vulnerabilidad en las infraestructuras a su cargo.

26. Sobre el particular, cabe mencionar que el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN prescribe lo siguiente:

Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.

Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

(...)

3. *Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de 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, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda*." 8

27. Teniendo en cuenta lo señalado, el Tribunal considera que corresponde que el concesionario adopte medidas para garantizar el uso seguro de las instalaciones de la estación Caja de Agua por parte de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima y en particular de aquellos que se encuentran en situación de discapacidad u otros supuestos de vulnerabilidad. Por esta razón, se pone en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y de la Gerencia General de OSITRAN los hechos reseñados en la presente resolución, con la finalidad que valoren la adopción de gestiones para el cumplimiento de las obligaciones de la Empresa 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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaper.pe/validador.xhtml>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158-2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

28. En consecuencia, en atención a lo señalado precedentemente, corresponde que se remita la presente resolución a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a fin de que tome conocimiento de los hechos reseñados y actúe conforme a sus atribuciones¹⁰.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-MAIL-050407-2021-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **IMPROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] contra el TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- REMITIR copia del expediente N° 158-2021-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización con la finalidad de que, conforme a sus competencias, verifique si la Entidad Prestadora viene adoptando las medidas correspondientes que permitan facilitar y garantizar el acceso al servicio de transporte garantizando la seguridad de las personas y en particular de las personas con discapacidad.

TERCERO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados en la misma.

CUARTO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

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

¹⁰ **Reglamento General de Supervisión del OSITRAN**

Artículo No 2.- Definiciones

(...)

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

Artículo No 08.- Supervisión de aspectos operativos

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

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

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

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras*.

¹¹ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

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 actuaciones cuando corresponda*.

Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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

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

8



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 158 -2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00005-2023-TSC-OSITRAN

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

Con la intervención de los señores vocales 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
OSITRAN**

NT: 2023123206

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