



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 RECL
EXPEDIENTE N° 021-2023-TSC-OS
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHRODER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 25/07/2024
12:37:54 -0500

EXPEDIENTE N° : 021-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : 
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-
CAT-059215-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de julio de 2024

SUMILLA: *No habiéndose acreditado la prestación de un servicio carente de calidad en la recarga de la tarjeta de la usuaria por parte de la Entidad Prestadora; corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundado el reclamo interpuesto.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora  (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059215-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 2 de enero de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que con fecha 22 de diciembre de 2022, acudió a la boletería de la estación Atocongo de la Línea 1 del Metro de Lima a fin de realizar una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta, proporcionando un billete de S/ 50,00 con dicho fin. Sin embargo, solo se le habría realizado una recarga de S/ 6,00, razón por la cual solicita se le devuelva la suma de S/ 4,00.
2. Mediante Carta R-CAT-059215-2023-SAC, notificada el 13 de enero de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
 - i. Luego de la investigación realizada, se verificó que la usuaria solicitó al personal de la boletería de la estación realizar una recarga, operación que fue realizada con éxito. No obstante, al finalizar dicha transacción, esta recogió su vuelto, comprobante y tarjeta, retirándose sin mostrar disconformidad.
 - ii. Se recomienda a los usuarios, que antes de retirarse de la ventanilla de la boletería, verifiquen que la transacción fue realizada de manera correcta.



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

3. Con fecha 17 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059215-2023-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo, añadiendo que se le entregó un ticket que no correspondía a la transacción realizada, motivo por el cual solicitó la devolución del saldo faltante a la brevedad posible.
4. El 31 de enero de 2023, TREN URBANO elevó al TSC, el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-059215-2023-SAC.
5. El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 28 de junio de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-059215-2023-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. 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-059215-2023-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que, habiendo solicitado una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta, únicamente le fue recargado S/ 6,00, lo que constituye un supuesto de reclamo por calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹, (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); de manera que, 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 TREN URBANO FERROVÍAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo, es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley.



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

9. 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 las decisiones de TREN URBANO respecto de su reclamo, es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-059215-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 13 de enero de 2023.
 - ii. El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 3 de febrero de 2023.
 - iii. La usuaria apeló con fecha 17 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, conforme se evidencia del 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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
12. 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

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

13. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁷. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los bienes de la concesión

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 TREN URBANO S.A., se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro 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 TREN URBANO, 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 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.

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.

⁷ Contrato de Concesión

Sección VIII: Explotación de la Concesión

Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión (...).



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato⁸.

14. Asimismo, el artículo 37 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, Reglamento de Usuarios), establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao

Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

15. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece lo siguiente:

“8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables”.

[El subrayado es nuestro]

16. Como se puede apreciar, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
17. Asimismo, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

⁸ **Reglamento de Usuarios**

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

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

(...).

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

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

a) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN.



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

"REGLAMENTO DE USUARIOS"

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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

(...)

f. A la calidad y cobertura del servicio

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

[El subrayado es nuestro]

18. Tal como puede apreciarse, de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso TREN URBANO, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público.

Sobre los hechos materia de reclamo

19. En el presente caso, la usuaria manifestó que pretendió realizar una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta entregando un billete de S/ 50,00 al personal de la boletería con dicho fin; no obstante, posteriormente advirtió que personal de TREN URBANO realizó la recarga únicamente por el importe de S/ 6,00, razón por la cual solicita la devolución del monto no recargado, ascendente a S/ 4,00.
20. Por su parte, TREN URBANO señaló que su personal de boletería realizó la recarga solicitada por la usuaria. Asimismo, precisó que a partir de la evaluación de los documentos obrantes en el expediente administrativo, se puede concluir que la usuaria recogió su vuelto, comprobante y tarjeta, retirándose sin mostrar disconformidad con la transacción realizada.
21. Al respecto, de la revisión de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad Prestadora (página web, guía de pasajeros, afiches ubicados en las boleterías de las estaciones) se aprecia que esta cumple con informar a los usuarios que antes de retirarse de la ventanilla, deben verificar el vuelto recibido⁹.

⁹ La exigencia de contar el vuelto antes de retirarse de la boletería o de la zona de recarga, implica una diligencia mínima por parte del usuario del servicio de transporte, tal como está recogido en el literal e del artículo 29 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: "Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso". (El subrayado y resaltado son nuestros).



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

Imagen 1: Afiche ubicado en la boletería de la estación La Cultura

TARIFARIO / RATES

Tarjeta/Card	Adulto/Adults
S/. 5.00	S/. 1.50

**Medio Pasaje/
Student Ticket**
S/ 0.75

No aplicable a domingos ni feriados/
Not applicable on Sundays and holidays.

Escolares/School children:
Lunes a viernes/Monday to Friday.

**Estudiantes de universidades e institutos
superiores/Students from universities and
superior institutes:**
Lunes a sábado/From Monday to Saturday.

**Exonerados (Sin Costo)/
Exempted (No Cost)**

Indispensable presentar DNI y carnet
vigente a solicitud del personal de LINEA 1.
/It is essential to present ID and valid
carnet at the request of LINEA 1 staff.

- Niños menores de 6 años/
Children under 6 years old.
- Miembros de la Policía Nacional/
Members of the National Police.
- Personas con discapacidad severa
inscritas en el CONADIS/
Persons with severe disabilities
registered in CONADIS.
- Cuerpo General de Bomberos/
General Body of Firefighters.

**¡VERIFIQUE SU
VUELTO ANTES
DE RETIRARSE!**

**CHECK YOUR
CHANGE BEFORE
YOU LEAVE!**

línea 1
Metro
de Lima

*Fuente: Imagen recopilada de la boletería de la Línea 1 del Metro de Lima, Estación La Cultura
[16.07.2024]

Imagen 2: Guía de Pasajeros 2019 de la Línea 1 del Metro de Lima¹⁰

**Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.*

22. Con relación al ticket de la transacción, las partes han afirmado lo siguiente:

- i. La Entidad Prestadora afirma que se entregó a la usuaria el ticket correspondiente a la transacción efectuada¹¹.
- ii. Por su parte, en su recurso de apelación, la usuaria afirmó que se le entregó un ticket que no correspondía a la transacción realizada.

Al respecto, mediante Oficio N° 169-2023-STO-OSITRAN, de fecha 26 de junio de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a la usuaria presentar el ticket mencionado en su recurso de apelación; sin embargo, la usuaria no ha remitido dicha documentación.

¹⁰ Recuperado de: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2024/06/guia_pasajeros.pdf [16.07.2024].

¹¹ En el Informe de Cámaras se indica lo siguiente:

"(...)

FECHA: 22/12/2022

DETALLE: En concentrador se visualiza una recarga realizada de S/ 6.00.

ATO_C_B1

06.55 Pasajera se acerca a boletería. Pasajera entrega tarjeta a AE1 y billete (Mano de pasajera tapa visión de cámara). (Posición de cámara y vidrio polarizado de boletería no permite visualizar interacción de AE1 con pasajera).

06.55 AE1 entrega tarjeta y voucher a pasajera. Pasajera recepciona.

06.55 Pasajera regresa y recoge algo en tolva de boletería y se retira a torniquetes.

ATO_C_B3

06.56 Pasajera se acerca a ingreso preferencial.

06.56 Pasajera marca un ingreso y accede.

06.57 Pasajera se retira haciendo uso de servicio".

[El subrayado es nuestro]

Adicionalmente, TREN URBANO ha presentado un documento denominado "Informe del Personal" de fecha 7 de enero de 2023, suscrito por la trabajadora de boletería responsable de recargar la tarjeta de la usuaria, donde se indica que, en la fecha señalada en su reclamo, ningún pasajero presentó disconformidad con la recarga y/o atención brindada, añadiendo que en dicha fecha no se tuvo faltante, ni sobrante para reportar.



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

23. En este punto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹² establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, conforme se muestra a continuación:

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones"

24. De manera adicional, cabe resaltar la relevancia de que los usuarios actúen con la diligencia ordinaria, lo que en el presente caso implica que, al recibir el ticket, deben revisar si el contenido del mismo corresponde a lo solicitado y si el vuelto recibido es el indicado en el citado documento. En ese sentido, si el usuario se retira de la boletería sin realizar observación alguna, se entiende que está dando su conformidad a la transacción realizada.
25. Al respecto, a manera de ejemplo, presentamos la imagen de un ticket, donde se puede apreciar que se detalla el dinero recibido, el monto recargado en la tarjeta y el vuelto entregado al usuario.

Imagen 3: Ticket entregado por la Línea 1 del Metro de Lima luego de realizar una recarga de tarjeta

METRO DE LIMA - LINEA 1

AATE-RUC: 20522773451
Estación Villa María

CARGA

Fecha: 08/02/2023 Hora: 11:16:33
Turno Nro: 3629 Terminal: 0402002
Operador: (9203)

Nro. Ticket: 72286

Saldo anterior: S/. 0.00
Nuevo Saldo: S/. 40.00

Importe Operación: S/. 40.00
Importe Entregado: S/. 50.00
Importe Devuelto: S/. 10.00

Honedera Pasaje Universitario

Nro. Ticket *

Cargas Exon. IGV, Fondos cedidos a rat en tideiconi
so de la Fiduciaria.

*Fuente: Imagen correspondiente al ticket de-recarga de tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima.

¹² TUO de la LPAG

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



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° 021-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00319-2024-TSC-OSITRÁN

26. En consecuencia, partiendo de lo señalado en párrafos previos (en particular, el número 24), y no habiéndose verificado la prestación de un servicio carente de calidad por el personal de boletería de la Estación Atocongo, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059215-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-059215-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [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 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: 2024092528

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>

¹³ **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.