037-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO

Decisión contenida en la Carta R-CAT-059620-2023-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00364-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto del 2024

ENTIDAD PRESTADORA

SUMILLA: Habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora no brindó al usuario un trato adecuado, corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059620-2023-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 27 de enero de 2023, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Es una persona con discapacidad visual.
 - ii.- El 26 de enero de 2023, al descender del tren en la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima, no encontró personal de la Entidad Prestadora que le brindara apoyo para desplazarse, por lo que otro pasajero le otorgó la asistencia que necesitaba.
 - iii.- Solicita que la Entidad Prestadora disponga de más cámaras y de trabajadores suficientes que brinden apoyo a personas con discapacidad y, particularmente, con discapacidad visual, como es su caso, a fin de prevenir accidentes.
- 2. Mediante Carta R-CAT-059620-2023-SAC, notificada el 2 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
 - i.- Su labor se enfoca en brindar un servicio de calidad para satisfacción de los pasajeros, otorgando atención preferente a pasajeros con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o niños (hasta cumplir los 12 años), según la Ley N° 28683, por lo cual este acceso preferente es para uso exclusivo de dichos pasajeros.





TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- Luego de investigar los hechos materia de reclamo, se verificó que, al tener conocimiento del arribo del usuario a la estación Gamarra, el agente de estación acudió a su encuentro con el fin de asistirle; sin embargo, cuando dicho agente llegó al andén, el usuario ya se había retirado.
- iii.- Posteriormente, el agente de estación alcanzó al usuario y lo acompañó hasta la explanada de la estación. En ese momento, el usuario solicitó al agente que lo acompañara hasta la vía pública para embarcarlo en un vehículo, petición a la que dicho agente no accedió.
- iv.- El accionar del agente de estación fue acorde con los procedimientos y normas de uso del sistema.
- 3. Con fecha 7 de febrero de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059620-2023-SAC, señalando que es una persona con discapacidad visual total y que el personal de la Entidad Prestadora le debe brindar un trato respetuoso y empático.
- 4. El 27 de febrero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-059620-2023-SAC.
- 5. El 14 de agosto de 2024 se realizó la 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-059620-2023-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 no le habría prestado el apoyo necesario para desplazarse, dada su situación de persona con discapacidad visual total, durante su tránsito por la estación Gamarra; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN 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; razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este

"IV.1 Materia de los Reclamos

Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

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

Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento (...) Los reclamos que versen sobre:



Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

Organismo Supervisor de la Inversión en infraestructura de Innisporté de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

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 interponer el recurso de apelación es de quince (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-059620-2023-SAC fue notificada al usuario el 2 de febrero de 2023.
 - El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 23 de febrero de 2023.
 - iii. El usuario interpuso recurso de apelación el 7 de febrero de 2023, 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.
- 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 las disposiciones aplicables

(...)
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".

4 Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

(...)
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."

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".





TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

12. 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 subrayado es nuestro]

13. Cabe señalar que el anexo 8 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

"SECCIÓN 1: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.1 PRINCIPIOS GENERALES

- 1.1.1 La prestación del servicio deberá llevarse a cabo en las condiciones que permitan dar <u>un servicio de calidad a los ciudadanos, garantizando la seguridad de las personas y de las instalaciones</u>.
- 1.1.2 La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.

(...)".

[El subrayado es nuestro]

14. Asimismo, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante el Reglamento de Usuarios), establecen 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:
(...)

f. A la calidad y cobertura del servicio

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras <u>la prestación</u> de servicio de calidad y cobertura conforme a los niveles, establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.



(...)

k. A la seguridad

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

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 de Lima y Callao.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable.

(...)".

[El subrayado es nuestro]

15. Cabe mencionar, asimismo, la Ley N° 28683, Ley que modifica la Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público; la cual establece lo siguiente:

"Artículo 1º.- Objeto de la Ley

Dispónese que <u>en los lugares de atención al público</u> las mujeres embarazadas, las niñas, niños, <u>las personas</u> adultas mayores y <u>con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente</u>. Asimismo, <u>los servicios y establecimientos de uso público</u> de carácter estatal o privado <u>deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas</u>".

[El subrayado es nuestro]

16. De otro lado, el artículo 41 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, señala lo siguiente:

"Artículo 41°.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1. El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.





Presidencia del Consejo de Ministros

> TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

(...)".

[El subrayado es nuestro]

Sobre los hechos materia de reclamo

17. En línea con lo señalado en el marco normativo previamente citado, la Entidad Prestadora informa a los usuarios a través de su página web que, al utilizar sus servicios, los adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con bebés en brazos, personas con discapacidad, entre otros casos, tienen derecho a recibir una atención preferente, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información brindada por la Entidad Prestadora a través de su página web referida a la atención preferencial⁷

¿Qué es el Derecho a la Atención Preferencial?

Es el derecho, establecido en las leyes del Perú, que beneficia a un grupo claramente definido de personas para ser atendidos con prioridad dentro de cualquier establecimiento que preste servicios dentro del territorio nacional.

¿Quiénes acceden al Derecho a la Atención Preferencial? Según el marco normativo nacional mencionado, acceden al Derecho a la Atención Preferencial:

Las personas con discapacidad (1)

- Personas que, de manera permanente, tienen problemas al caminar (cojera)
- Personas que, de manera permanente, usan silla de ruedas
- Personas que, de manera permanente, usan bastón o muleta(s)
- Personas con yeso en miembro inferior, que dificulte su movilidad
- Personas con amputación en cualquier parte del cuerpo
- Personas que, de manera permanente, son invidentes (parcial o totalmente)
- Personas con condiciones especiales (síndrome de Down, autismo, asperger, sordomudas)
- Personas con enfermedades ocultas (enfermedades cardiacas, enfermedades cancerígenas, enfermedades diabéticas, o personas con tratamiento médico), solo si el cliente lo manifiesta y presenta algún documento que sustente su condición.

- 18. Como puede advertirse, la Entidad Prestadora dio cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente y estableció normas de uso interno que contemplan el trato preferencial. En ese sentido, la Entidad Prestadora estaba obligada a otorgar dicho trato preferencial al usuario, al ser una persona con discapacidad visual.
- Ahora bien, el usuario manifestó no haber recibido el apoyo por parte del personal de la Entidad Prestadora, quien no le habría brindado asistencia durante su traslado en la estación.
- 20. Sobre este punto, en el expediente obra el documento denominado "Informe del Personal" de fecha 10 de diciembre de 2023, en el que el agente de estación señaló lo siguiente:

(...)
DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN: Siendo las 22hrs me encontraba en oficina de administración y <u>luego me dirijo rápidamente al andén lado par ya que llegaba un invidente, donde al llegar al andén una vez que las puertas del tren abrieron no logro visualizar a ningún invidente, y era porque ya había bajado con</u>

⁷ Tren Urbano de Lima, Atención Preferencial. Recuperado el 24 de agosto de 2024 de https://www.lineauno.pe/preguntas/atencion-preferencial/



^{*}Fuente: página web de la Entidad Prestadora

Presidencia

del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

un pasajero como el indica en el reclamo, entonces desciendo y comunico que no bajó ningún invidente ya que no visualice, minutos después el compañero AVP que se encontraba en el sur comunica a su compañero AVP que se encontraba en el acceso norte que hay un invidente parado esperando en el sur, cuando de inmediato me dirijo al sur y logro visualizarlo donde procedo a acompañarlo hasta culminar la explanada ya que es hasta ese punto donde indica mi procedimiento, al llegar al punto le comento que hasta aquí mi persona lo puede acompañar, pero el señor gritando decía que lo ayude a cruzar que tengo que hacerlo por su condición y que también espero un carro para poder embarcarlo, le respondo que pediré un apoyo al efectivo policial para que lo ayude a cruzar y esperen el carro para que puedan embarcarlo, ya que yo no puedo cruzar la pista con él porque es lo que indica mi procedimiento, y también no puedo exponerme a esperar tanto tiempo fuera de la estación por mi seguridad, por ende el pasajero siguió indicando que lo ayude a cruzar y se quedó esperando, justo llegó un transeúnte y le solicitó apoyo donde después de eso retomo mis funciones de la empresa. (...)".

[El subrayado es nuestro]

- A partir de lo manifestado por el agente de estación en el documento denominado "Informe 21. del Personal", citado precedentemente, se puede inferir lo siguiente:
 - El usuario había subido al tren en la estación de origen con el conocimiento del personal de la Entidad Prestadora.
 - Al arribar al andén de la estación Gamarra, no encontró al usuario pues este ya había descendido de uno de los vagones con apoyo de otro pasajero.
- 22. En el registro telefónico de su reclamo, el cual forma parte del expediente, el usuario señaló que, al descender en el andén, no había personal de la Entidad Prestadora pese a "hablar fuerte", por lo que un ciudadano lo ayudo a "bajar" del tren. Es decir, al no recibir el apoyo necesario del personal de la Entidad Prestadora, pese a requerirlo verbalmente, solo recibió el apoyo de un ciudadano, con lo que se acredita que el personal no se encontraba presente.
- Como puede observarse, el personal de la estación Gamarra tenía conocimiento que el 23. usuario había embarcado con dirección a dicha estación, pudiendo por ello calcular la hora exacta de arribo. En consecuencia, el hecho de que el usuario se haya retirado del andén con ayuda de un tercero, tal como el propio usuario lo ha manifestado en su reclamo, implica que el personal de la Entidad Prestadora no llegó a tiempo para brindar el apoyo correspondiente a dicho usuario.
- Es necesario considerar que una persona con discapacidad visual como el usuario, que 24. requiere de un bastón o de una asistencia, evidentemente no tiene la misma movilidad en el desplazamiento que podría tener una persona que no tiene una discapacidad. Considerando ello, pese a la afluencia de personas que ingresan o salen del tren y transitan por el andén, la posibilidad de que personal de la Entidad Prestadora no se percate de la presencia de una persona con discapacidad visual, como es el caso del usuario, solo se produciría si es que dicho personal no se hubiera encontrado presente al momento en que el usuario descendió del tren y transitó por el andén.
- Al respecto, el TSC considera que la atención no oportuna o tardía a personas vulnerables 25. o con alguna discapacidad, más aún en casos como el presente, en el que el personal de la Entidad Prestadora tenía conocimiento oportuno de la atención que requería el usuario, expone a dichas personas a riesgos innecesarios en el uso de la infraestructura de transporte de uso público.



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

- Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde exhortar a la Entidad Prestadora a que 26. instruya a su personal a fin de que brinde una atención preferencial oportuna a aquellos usuarios que requieran asistencia para desplazarse dentro de las estaciones y trenes del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, efectuando las coordinaciones adecuadas y necesarias que se requieran.
- Asimismo, habiéndose verificado la atención tardía a una persona con discapacidad por 27. parte del personal de la Entidad Prestadora, corresponde remitir copia del expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización⁸ para conocimiento y fines pertinentes.
- 28. Consecuentemente, habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora acudió tardíamente a prestar el apoyo necesario al usuario, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-059620-2023-SAC y declarar fundado 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 de OSITRÁN9;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-059620-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar FUNDADO el reclamo presentado por el señor

SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A. a que instruya a su personal a fin de que brinde una atención preferencial oportuna a aquellos usuarios que requieran asistencia para desplazarse dentro de las estaciones y trenes del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, efectuando las coordinaciones adecuadas y necesarias que se requieran.

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

Reglamento General de Supervisión de OSITRÁN

"Artículo 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 8.- 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 cumplimento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras."

Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 c) Integrar la resolución apelada;

d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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





PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros OSITRÁN

Organismo Supervisor de la Inversión en infraestructura de Transporté de Uso Publico

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 037-2023-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00364-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- NOTIFICAR al señor LIMA S.A. la presente resolución.

TREN URBANO DE

QUINTO.- REMITIR copia del expediente Nº 037-2023-TSC-OSITRÁN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para conocimiento y fines pertinentes.

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO PRESIDENTE TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS OSITRÁN

NT: 2024107964

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

