



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° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/10/2024
10:00:40 -0500

EXPEDIENTE : 65-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-060266-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de septiembre de 2024

SUMILLA: *Habiéndose verificado que la exigencia de pago del pasaje del menor, formulada por el personal de la Entidad Prestadora, se encontraba justificada, y no habiéndose acreditado que el efectivo policial que atendió al usuario, ni el personal de la estación Villa El Salvador, le brindaron un trato verbal inadecuado; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060266-2023-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 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. Con fecha 24 de febrero de 2023, el usuario interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El personal de seguridad que controla el ingreso a la estación Villa El Salvador le indicó que su menor hijo, de siete (7) años, debía pagar su pasaje; caso contrario se iba a solicitar la presencia de un efectivo policial.
 - ii.- El efectivo policial que llegó al lugar realizó un comentario despectivo relacionado con la supuesta intención de algunos usuarios de eludir el pago de su pasaje completo aun cuando se desplazan de un extremo a otro de la infraestructura. En tal sentido, señala haberse sentido aludido y maltratado con dicho comentario.
 - iii.- Solicitó que el personal de la Entidad Prestadora y los efectivos policiales brinden un trato adecuado a los usuarios.



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° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

2. Mediante Carta R-CAT-060266-2023-SAC, notificada el 8 de marzo de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, argumentando lo siguiente:

- i.- Cumple con la publicación y difusión de la información relativa a la exoneración del pago de pasaje a los menores de seis (6) años a través de sus canales de atención, banners y difusión sonora instalados en las 26 estaciones y trenes con el siguiente mensaje:

“En la LÍNEA1 todos los menores de 6 años viajan GRATIS. Para acceder a este beneficio de exoneración de pago, es condición que, a simple solicitud de nuestros colaboradores en las estaciones, los adultos que viajan con los menores beneficiados presenten el documento de identidad vigente del menor que le permita certificar su edad”.

- ii.- Ante la pregunta del agente de estación sobre la edad de su menor hijo, el usuario respondió que tenía siete (7) años, informándosele que el menor no se encontraba exonerado del pago de su pasaje. En la medida que el usuario continuaba sosteniendo que no iba a realizar el pago del pasaje de su menor hijo, el agente de estación requirió la presencia de un efectivo policial, siendo correcta la actuación de su personal.
- iii.- La Policía Nacional es una institución del Estado respecto de la cual la Entidad Prestadora no tiene injerencia alguna, no pudiendo cuestionar el accionar de los efectivos policiales dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.

3. Con fecha 15 de marzo de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-060266-2023-SAC, señalando lo siguiente:

- i.- El efectivo policial le brindó un trato verbal inadecuado. Las cámaras de seguridad de la estación cuentan con registro visual, pero no de audio, razón por la cual no resultan un medio probatorio idóneo en el presente caso.
- ii.- No es un usuario recurrente de la Línea 1 del Metro de Lima, motivo por el cual desconocía hasta qué edad los menores se encuentran exonerados del pago de pasaje.

4. El 5 de abril de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-060266-2023-SAC.

5. El 28 de agosto 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-060266-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
- 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



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° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

7. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario referido a un supuesto cobro indebido de pasaje a su menor hijo, a pesar de que se encontraba exonerado del mismo, y al inadecuado trato verbal que le habría brindado el personal de la Entidad Prestadora y el efectivo policial de la estación; supuestos de reclamo por falta de calidad del servicio contenidos 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 del OSITRÁN); razón por la cual, 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 las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (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-CAT-060266-2023-SAC fue notificada al usuario el 8 de marzo de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 29 de marzo de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 15 de marzo de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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".

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".

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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, 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.
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 el supuesto cobro indebido de pasaje

12. En el presente caso, el usuario señaló que el personal de seguridad que controla el ingreso a la estación Villa El Salvador, le indicó que su menor hijo debía pagar su pasaje aun cuando este tenía siete (7) años.
13. Asimismo, señaló que no era un usuario recurrente de la Línea 1 del Metro de Lima, motivo por el cual desconocía hasta qué edad los menores se encuentran exonerados del pago de pasaje.
14. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que cumple con la publicación y difusión de la información relativa a la exoneración del pago de pasaje a los menores de seis (6) años.
15. Añadió que, ante la pregunta del agente de estación sobre la edad de su menor hijo, el usuario respondió que tenía siete (7) años, informándosele que el menor no se encontraba exonerado del pago de su pasaje.
16. 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, en el Contrato de Concesión, 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 aplicables⁷.

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

"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.

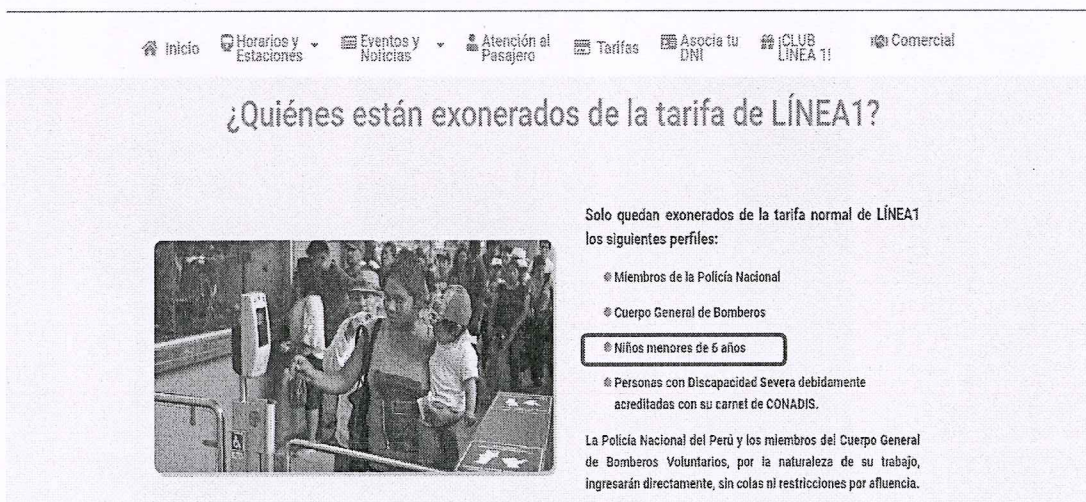
Es deber del CONCESIONARIO, dentro de los límites del Contrato, responder por los actos u omisiones del personal a cargo de la Explotación o de los contratistas que el CONCESIONARIO decida contratar.

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".

[El subrayado es nuestro]

17. Asimismo, se advierte que el artículo 8 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), establece que los usuarios deberán utilizar los servicios respetando las reglas y condiciones establecidas para su uso, para lo cual deberán ser informadas a los usuarios⁸.
18. En ese sentido, se colige 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. Consecuentemente, la Entidad Prestadora tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas que ha establecido para el correcto uso del servicio.
20. Ahora bien, a través de su página web⁹, la Entidad Prestadora brinda a sus usuarios la siguiente información:

Imagen 1: Información referida a las personas exoneradas de pago de la tarifa



21. Conforme es posible apreciar, la Entidad Prestadora informa a sus usuarios que, entre otros, los niños menores de seis (6) años se encuentran exonerados del pago de la tarifa.

⁸ **Reglamento de Usuarios**

"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]

⁹ Información disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/>



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° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

22. En el presente caso, el usuario reconoció que, al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, su menor hijo tenía siete (7) años y que desconocía hasta qué edad los menores se encontraban exonerados del pago del pasaje.
23. Teniendo en cuenta lo manifestado por el usuario, se verifica que la exigencia del pago del pasaje del menor hijo del usuario, formulada por el personal de la Entidad Prestadora, se encontraba justificada, correspondiendo confirmar este extremo de la decisión contenida en la Carta R-CAT-060266-2023-SAC, que lo declaró infundado.

Sobre el alegado trato verbal inadecuado

24. Respecto de este punto, el usuario indicó que el efectivo policial que fue llamado por el personal de la estación realizó un comentario despectivo relacionado con una supuesta intención de algunos usuarios de eludir el pago de la tarifa de pasaje completa aun cuando se desplazan de un extremo a otro de la infraestructura, sintiéndose aludido y maltratado con ese comentario.
25. Asimismo, solicitó que el personal de la Entidad Prestadora y los efectivos policiales brinden un trato adecuado a los usuarios.
26. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la Policía Nacional es una institución del Estado respecto de la cual no tiene injerencia, no pudiendo cuestionar el accionar de los efectivos policiales dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
27. Al respecto, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Usuarios, 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]

28. Conforme se puede apreciar, dicho dispositivo normativo establece que los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia.
29. Ahora bien, de la revisión del expediente se verifica la existencia del documento denominado "Informe del Personal", a través del cual el agente de estación que atendió al usuario manifestó lo siguiente:

"DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:

Siendo aproximadamente las 12:15 me encontraba en el Hall de la estación realizando mis funciones cuando en ello se aproxima un pasajero acompañado por sus dos menores hijos a lo cual mi persona antes de que el pasajero realizara la marcación le informa que los niños a partir de 6 años ya deben de realizar el pago de su respectivo pasaje, así mismo, antes de que ingresaran le consulté al pasajero la edad de su menor hijo a lo cual él me indicó que tenía 7 años, viendo esa información



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° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

es que se le pida al pasajero que realice el pago del pasaje de su menor hijo, sin embargo, el pasajero reacciona de la información que le brindé y de manera prepotente dice que no va a realizar el pago del pasaje de su hijo porque es muy niño y que ya para la próxima vez lo va a pagar, viendo esa la situación se le informa nuevamente al pasajero que debe gestionar el pago del pasaje del niño y si en caso no contará con la recarga necesaria en su tarjeta para hacerlo se le podía dar la facilidad de recargar su pasaje en la boletería o máquina de recargas, sin embargo aun así el caballero aún con una actitud prepotente decide no hacer caso a lo que se le pide y decide ingresar sin haber realizado el pago de dicho pasaje, viendo esa la situación es que se pide apoyo de la efectivo policial suboficial de 2da Niño de Guzmán quién dialoga con el pasajero respecto al evento suscitado en el ingreso a estación; sin embargo, el pasajero aún continuaba teniendo una actitud oposicionista ante la norma del pago de los pasajes de niños a partir de 6 años, sin embargo, luego de varios minutos de haber dialogado con la oficial, el pasajero decide realizar un reclamo por lo que se le hace la entrega de la hoja de reclamos N°000240 y finalmente decide realizar el pago del pasaje de su menor hijo. Finalmente cabe mencionar que mi persona así como la Sub-Oficial de 2da Niño de Guzmán en ningún momento llegamos a faltarle el respeto al pasajero y atinamos solamente a informar al pasajero sobre las normas del servicio. Es todo en cuanto tengo que informar, se le comunica lo sucedido al SE Nevardo Montealegre”.

[El subrayado es nuestro]

30. Como es posible apreciar, el agente de estación que atendió al usuario señaló que requirió la presencia de un efectivo policial ante la reiterada negativa del usuario a pagar el pasaje de su menor hijo, precisando que ni dicho efectivo, ni él, efectuaron un trato inadecuado.
31. De la revisión del expediente no se aprecia que obre algún medio probatorio adicional. Al respecto, cabe precisar que, en el recurso de apelación, el usuario señaló que, en la medida que el alegado maltrato fue de tipo verbal, los videos de las cámaras de seguridad de la estación no podían constituir un medio probatorio idóneo para acreditar el hecho materia de reclamo, pues solo contienen imágenes y no audio.
32. Ahora bien, de los medios probatorios que forman parte del expediente, se verifica que no se encuentra acreditado que el efectivo policial o el personal de vigilancia de la estación Villa El Salvador hayan brindado un trato verbal inadecuado al usuario.
33. Sobre el particular, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹⁰ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
34. Teniendo en cuenta la norma citada, correspondía que el usuario aportara medios probatorios que permitieran acreditar que el efectivo policial o el personal de vigilancia de la estación Villa El Salvador, le brindaron un trato verbal inadecuado. No obstante, del expediente no se verifica que el usuario haya presentado algún medio probatorio que acredite sus alegaciones.
35. En atención a lo expuesto, corresponde confirmar este extremo de la decisión contenida en la Carta R-CAT-060266-2023-SAC, emitida por la Entidad prestadora, que lo declaró infundado.

¹⁰ **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”.



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° 65-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00395-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-060266-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

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

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

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 Arequipaño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024121991

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>

¹¹ **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".

"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".