



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 075-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por: ZUÑIGA SCHRODER
Humberto Angel FAU
20420248645 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 13/07/2024
17:22:25 -0500

EXPEDIENTE : 075-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-055728-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de julio de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que la recarga de S/ 10,00 efectuada en la máquina de autoservicios de la estación San Juan de la Línea 1 del Metro de Lima obedeció a una falla de la mencionada máquina, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-055728-2022-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. El 22 de junio de 2022, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 15 de junio de 2022 adquirió una tarjeta a través de una máquina de autoservicio ubicada en la estación San Juan, introduciendo para ello un billete de S/ 20,00 a fin de pagar el costo de la tarjeta (S/ 5,00) y realizar una recarga de S/ 10,00. Luego de realizar dicha transacción, la máquina de autoservicio le entregó el vuelto de S/ 5,00.
 - ii.- Posteriormente, el 22 de junio de 2022 a las 18:20 horas, quiso utilizar su tarjeta en la estación San Juan; sin embargo, el torniquete emitió un mensaje de error "tarjeta fallida". Ante ello, se acercó a un agente de la estación, quien procedió a verificar la



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 075-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRÁN

tarjeta en el sistema, informándole que no podía visualizar el saldo ni el inconveniente que registraba su tarjeta.

- iii.- Agregó que utiliza el servicio de la Línea 1 del Metro de Lima solo los miércoles de cada semana. En tal sentido, solicitó la reactivación de su tarjeta y la devolución del saldo ingresado.
2. Mediante Carta R-CAT-055728-2022-SAC, notificada el 8 de julio de 2022, TREN URBANO declaró fundado en parte el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
 - i.- El día 5 de julio de 2022 intentaron comunicarse con la usuaria, a fin de que informe la fecha y hora de la compra de su tarjeta, así como la recarga efectuada, y así poder realizar las investigaciones pertinentes; sin embargo, no tuvieron respuesta. En ese sentido, se declaró infundado respecto de la devolución del saldo, toda vez que la usuaria no ha cumplido con acreditar que realizó dicha recarga.
 - ii.- De otro lado, respecto de la compra de la tarjeta, ha considerado la devolución respectiva por criterio comercial. En ese sentido, la usuaria deberá acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos, declarándose fundado este extremo del reclamo.
 3. Con fecha 11 de julio de 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-055728-2022-SAC, solicitando que se le reconozca la recarga realizada al momento de la compra de la tarjeta.
 4. El 3 de agosto de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta R-CAT-055728-2022-SAC.
 5. Mediante el Oficio N° 00377-2024-STO-OSITRÁN del 25 de junio de 2024, la Secretaría Técnica requirió a la Entidad Prestadora cumpla con remitir el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 120.378.82.
 6. El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 7. El 27 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-055728-2022-SAC.
 8. El 1 de julio de 2024 la Entidad Prestadora remitió la información correspondiente al "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la tarjeta N° 120.378.82.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. 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-055728-2022-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 075-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRÁN

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

10. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a la recarga de S/ 10,00 efectuada al momento de adquirir la tarjeta en la máquina de autoservicio de la estación San Juan; supuesto de reclamo relacionado a la 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 URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ 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); 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.
11. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
12. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-055728-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 8 de julio de 2022.

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

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 producida; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de 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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Institución de Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 075-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 2 de agosto de 2022.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 11 de julio de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
13. Por otro lado, como 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.
 14. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre los hechos materia de reclamo

15. En el presente caso, la usuaria manifestó que el 15 de junio de 2022 adquirió una tarjeta a través de una máquina de autoservicio ubicada en la estación San Juan, ingresando para ello un billete de S/ 20,00 a fin de pagar el costo de la tarjeta (S/ 5,00) y realizar una recarga de S/ 10,00. No obstante, cuando quiso utilizar su tarjeta salió un mensaje de error indicando "tarjeta fallida", por lo que solicitó ayuda al personal de TREN URBANO, el cual procedió a revisar el sistema, luego de lo cual le informó que no se visualizaba la recarga realizada.
16. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que trató de comunicarse con la usuaria a fin de realizar las verificaciones relacionadas con la recarga efectuada; sin embargo, no obtuvo respuesta por parte de esta. Añadió que, por razones comerciales se procedió a realizar la devolución del costo de la tarjeta adquirida, es decir, S/ 5,00, mas no se efectuó devolución alguna por la presunta recarga de S/ 10,00, toda vez que la misma no fue acreditada por la usuaria.
17. Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 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, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

**“Artículo 7.- De los 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 y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRÁN

(...).”

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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 legal vigente y disposiciones del OSITRÁN (...).”

[El subrayado es nuestro]

18. En lo que refiere al cobro por el servicio de transporte, cabe tener presente que el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, señala que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 37.- Pago de la Tarifa por 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 (...).”

19. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago, conforme se aprecia a continuación:

“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]

20. Como se advierte, la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.
21. Respecto a las instrucciones para el uso de las máquinas de autoservicios, se aprecia que la Entidad Prestadora, ejerciendo su derecho a gestionar y conducir el negocio según lo establecido en el Contrato de Concesión⁷, ha procedido a informar a los usuarios a través

⁷ Contrato de Concesión

“2.3. Conforme a la definición contenida en el Artículo 3 del Reglamento del TUO y lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1012, por el presente Contrato el CONCEDENTE otorga en Concesión al CONCESIONARIO el derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma. El CONCESIONARIO se hace responsable por el diseño,



de su página web⁸ respecto del proceso que se debe seguir para realizar recargas de las tarjetas en las máquinas de autoservicios de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, tal como se observa continuación:

IMAGEN 1: Información acerca del uso de las máquinas de autoservicios

¿Cuáles son los pasos para recargar fácil en las máquinas autoservicio?

Cuatro pasos para recargar fácil en las máquinas de autoservicio

1. Colocar la tarjeta en el lector de la máquina de recarga.
2. Seleccionar monto a recargar.
3. Introducir las monedas o billetes.
4. Recoger el comprobante o ticket.

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

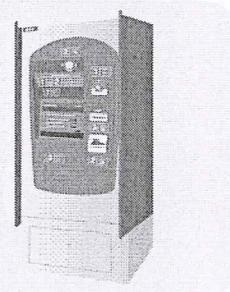
22. De la misma manera, dicha información puede ser apreciada en el folleto denominado "Guía de Pasajeros"⁹, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora, tal como se observa a continuación:

IMAGEN 2: Información acerca del uso de las máquinas de autoservicios

Conoce cómo adquirir y recargar tu tarjeta LÍNEA 1

Pasos para recargar tu tarjeta en TVM.

1. Coloca tu tarjeta en el lector
2. Selecciona "Recargar Saldo".
3. Elige el monto a recargar.
4. Introduce el dinero.
5. Deja tu tarjeta en el lector y ¡No la retires hasta recibir tu comprobante!
6. Retira tu comprobante y vuelto, de ser el caso, así como tu tarjeta.



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

construcción de las Obras, provisión de las Inversiones Obligatorias y **Explotación del Proyecto** Especial Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Calla Línea 1, Villa El Salvador - Av. Grau - San Juan de Lurigancho (Tramo 1 y Tramo 2), de conformidad con las estipulaciones contenidas en este Contrato."

"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."

[El subrayado y resaltado son nuestros]

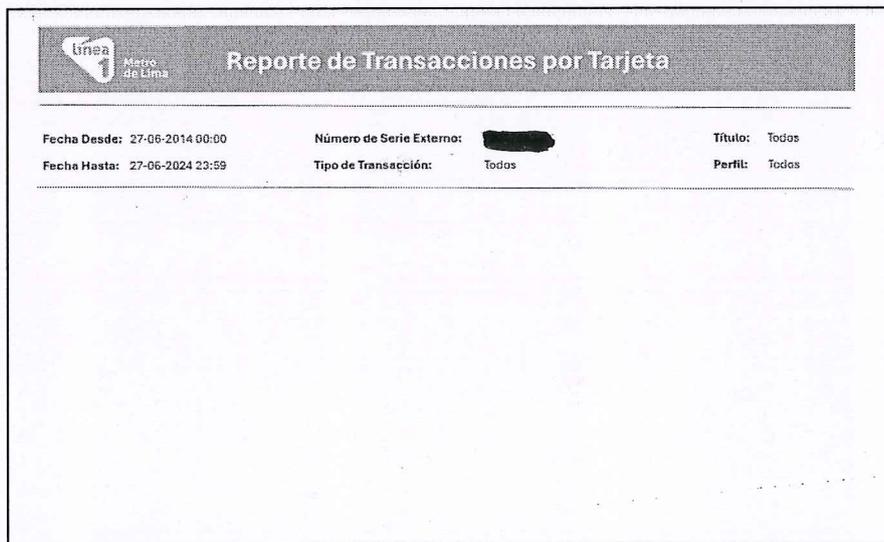
⁸ Recuperado de: <https://www.lineauno.pe/preguntas/cuales-son-los-pasos-para-recargar-facil-en-las-maquinas-autoservicio/> [01.07.2024]

⁹ Recuperado de: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf [01.07.2024]



- 23. Para mayor claridad sobre los pasos para recargar las tarjetas de Línea 1 en las máquinas de autoservicios, se aprecia que la Entidad Prestadora ha publicado un video en su página web¹⁰.
- 24. Según se evidencia de la información publicitada en la página web de Línea 1 del Metro de Lima, de libre acceso para cualquier persona, la Entidad Prestadora proporciona instrucciones detalladas para que los usuarios realicen las recargas de manera satisfactoria. Así, explica que el procedimiento incluye colocar la tarjeta en el lector de la máquina, seleccionar la opción de "recargar saldo", luego de haber elegido una de las opciones de recarga disponibles, introducir las monedas o billetes correspondientes, y **concluirlo recogiendo el comprobante** y retirando la tarjeta del lector.
- 25. Asimismo, cabe precisar que a través del Oficio N° 00377-2024-STO-OSITRAN de fecha 25 de junio de 2024, se requirió a la Entidad Prestadora que remita el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" correspondiente a la tarjeta N° 120.378.82, a fin de determinar si la usuaria realizó la recarga de S/ 10,00 en la estación San Juan.
- 26. Al respecto, mediante la Carta N° LIN-E2024-2390 de fecha 1 de julio de 2024, la Entidad Prestadora remitió el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la tarjeta N° [REDACTED] en la cual se aprecia que no se registró la recarga de S/ 10, 00 que la usuaria manifestó haber realizado, tal como se muestra a continuación:

IMAGEN 3: Documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta" de la tarjeta N° [REDACTED]



- 27. Ahora bien, es relevante destacar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹¹, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

¹⁰ Video disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.lineauno.pe/preguntas/como-recargamos-nuestra-tarjeta/>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 075-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRAN

28. Considerando la norma citada, correspondía a la usuaria acreditar que, habiendo realizado correctamente el proceso de recarga de S/ 10,00 en su tarjeta en la máquina de autoservicio de la estación San Juan, esta no se ejecutó debido a una falla o defecto en el funcionamiento de la referida máquina.
29. No obstante, de la revisión del expediente no se aprecia medio probatorio alguno que demuestre que la Entidad Prestadora haya proporcionado a la usuaria un servicio carente de calidad durante el proceso de recarga; esto es, no se encuentra acreditado que la no ejecución de la recarga de S/ 10,00 en la tarjeta de la usuaria se haya debido a un mal funcionamiento de la máquina de recargas.
30. En este punto, es importante resaltar que, en su reclamo, la usuaria manifestó que utilizaba el sistema de la Línea 1 sólo los miércoles de cada semana y que el 15 de junio de 2022 que realizó la recarga de la tarjeta no utilizó el servicio sino hasta el 22 de junio de 2022, percatándose recién ese día que la recarga de S/ 10,00 no se realizó.
31. En consecuencia, al no haberse acreditado la prestación de un servicio carente de calidad por parte de la Entidad Prestadora, durante el proceso de recarga en la estación San Juan de la Línea 1, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-055728-2022-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹² y 61¹³ del Reglamento de Reclamos del OSITRAN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-055728-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora

¹¹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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."

¹² **Reglamento de Reclamos del 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 actuados cuando corresponda".

¹³ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.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° 075-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00288-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024087369

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe