



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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZURIGA  
SCHROEDER  
Humberto Angel FAU  
20133840533 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 27/06/2024  
18:55:37 -0500

OSITRÁN


EXPEDIENTE N° : 097-2022-TSC-OSITRÁN  
APELANTE :   
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta  
R-WEB-056275-2022-SAC

### RESOLUCIÓN N° 00251-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

**SUMILLA:** *En la medida que el usuario presentó su reclamo dentro del plazo previsto legalmente, corresponde declarar la nulidad de la resolución que dispuso su improcedencia por extemporáneo, motivo por el cual la Entidad Prestadora deberá de resolver sobre el fondo del asunto materia de reclamo.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por  (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-056275-2022-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, consiguientemente, 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 17 de agosto de 2022, el usuario interpuso un reclamo a través de la página web de TREN URBANO, señalando lo siguiente:
  - i.- Encontrándose en la Estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima, realizó una recarga de S/ 20,00, no obstante, luego de utilizar su tarjeta únicamente en dos ocasiones, observó que le quedaban solo S/ 6,00 de saldo.
  - ii.- Las máquinas lectoras de tarjetas en los torniquetes se encuentran programadas para cobrar de manera indebida entre S/ 2,00 y S/3,00 en cada uso, cuando el pasaje es de S/ 1,50; situación que ocurre en todas las estaciones.
  - iii.- Solicita la devolución del dinero que la máquina lectora del torniquete le cobró de manera indebida, así como la revisión de dichas máquinas.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

- 2.- Mediante Carta R-WEB-056275-2022-SAC notificada el 07 de setiembre de 2022, TREN URBANO declaró improcedente el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
- i.- De acuerdo con el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN y el numeral VII.2 de su Reglamento de Reclamos, los usuarios tienen sesenta (60) días hábiles para interponer sus reclamos ante TREN URBANO, plazo que se contabilizará desde el día que ocurren los hechos que dan lugar al reclamo o que éstos sean conocidos.
  - ii.- El usuario tomó conocimiento de los hechos alegados el 16 de junio de 2022. Sin embargo, recién el 17 de agosto de 2022 presentó su reclamo; es decir, fuera del plazo legalmente establecido para su interposición.
- 3.- Con fecha 15 de setiembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la Carta R-WEB-056275-2022-SAC, señalando que la respuesta brindada ha vulnerado sus derechos fundamentales, al haber sido su reclamo declarado improcedente.
- 4.- El 3 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la Carta R-WEB-056275-2022-SAC.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 5.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-056275-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
  - ii.- Determinar si el reclamo presentado fue interpuesto de manera extemporánea y, de ser el caso, determinar 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

- 6.- La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario debido a que realizó una recarga de S/ 20,00, no obstante, luego de utilizar su tarjeta dos veces observó una disminución en su saldo que no correspondía a los usos realizados, habiéndose generado cobros indebidos en las lectoras en los torniquetes de las estaciones de TREN URBANO, 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)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, el

<sup>1</sup> 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".

<sup>2</sup> 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 (...)"



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 509-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 7.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>4</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 8.- Al respecto, de la revisión del expediente se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta R-WEB-056275-2022-SAC fue notificada al usuario el 7 de setiembre de 2022 según consta en el cargo de entrega al correo electrónico proporcionado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer su recurso de apelación venció el 28 de setiembre de 2022.
  - iii.- EL señor ██████████ apeló con fecha 15 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
- 9.- 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 TUO de la LPAG<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> **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".*

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

**"VII. 11 Recurso de Apelación**

*El usuario podrá interponer el recurso de apelación<sup>3</sup> cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.*

<sup>5</sup> **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".*

<sup>6</sup> **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



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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

- 10.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR EL USUARIO

- 11.- De conformidad con el numeral VII.2 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>7</sup>, los usuarios tienen sesenta (60) días hábiles para interponer sus reclamos ante TREN URBANO, el cual se contabilizará desde el día que ocurren los hechos que dan lugar al reclamo.
- 12.- En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN establece lo siguiente:

***“Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos***

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

- 13.- En el presente caso, TREN URBANO declaró improcedente el reclamo presentado por el usuario, alegando que fue presentado fuera del plazo establecido en su Reglamento, teniendo en cuenta para ello la fecha en la que el usuario tomó conocimiento de los hechos reclamados; esto es, el 16 de junio de 2022.

- 14.- En cuanto al cómputo de los plazos en el procedimiento de reclamos, el artículo 145 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

***“Artículo 145.- Transcurso del plazo***

*145.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.*  
*(...).”*

[El subrayado es nuestro]

- 15.- Asimismo, con relación a los días inhábiles, el artículo 148 de la citada norma, precisa lo siguiente:

***“Artículo 148.- Régimen para días inhábiles***

*148.1 El Poder Ejecutivo fija por decreto supremo, dentro del ámbito geográfico nacional u alguno particular, los días inhábiles, a efecto del cómputo de plazos administrativos.*  
*(...).”*

[El subrayado es nuestro]

- 16.- En virtud de lo indicado, podemos concluir que el cómputo de los plazos administrativos se cuenta en días hábiles, considerándose como días hábiles aquellos en que las dependencias de la

<sup>7</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRÁN

**VII.2. Plazo para Interponer los Reclamos**

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



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

Administración Pública prestan atención al público de manera efectiva, excluyéndose los sábados, domingos, feriados y los declarados no laborables para el sector público por el Poder Ejecutivo mediante decreto supremo.

- 17.- En cuanto a la obligatoriedad del cumplimiento de los plazos previstos para los procedimientos administrativos resulta pertinente citar el artículo 142 del TUO de la LPAG que señala lo siguiente:

**“Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos**

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

[El subrayado es nuestro]

- 18.- En ese sentido, las Entidades Administrativas se encuentran obligadas a realizar el cómputo correcto de los plazos sin considerar los sábados, domingos, feriados y los declarados no laborables para el sector público por el Poder Ejecutivo mediante decreto supremo, lo que resulta extensible a las Entidades Prestadoras que actúan como entidades de la administración pública cuando resuelven reclamos, no resultando correcto que el cómputo de los plazos administrativos se encuentre sujeto a la discreción de la autoridad o del administrado.
- 19.- Cabe señalar que, mediante Memorando N° 00028-2024-GAJ-OSITRÁN del 24 de enero de 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica de OSITRÁN opinó lo siguiente:

(...) esta Gerencia es de opinión que resulta obligatorio que en el procedimiento de reclamos se respeten las reglas del cómputo de plazo previstas en el TUO de la LPAG, que prevén que los plazos se cuentan en días hábiles, excluyéndose del cómputo a los días no laborables decretados por el Poder Ejecutivo. En ese sentido, las Entidades Prestadoras no pueden desconocer dichas reglas y considerar como día hábil un día decretado como no laborable o inhábil por el Gobierno, pues ello contravendría lo previsto en el artículo 145 del TUO de la LPAG.

[El subrayado y énfasis es nuestro]

- 20.- Atendiendo a lo expuesto, en cuanto a su rol como Entidad Prestadora que actúan como primera instancia en este procedimiento de reclamo, correspondía que, para cálculo del plazo con el que contaba el usuario para interponer su reclamo, TREN URBANO omita los siguientes días feriados y no laborables:

**Feriatos**

- Miércoles 29 junio de 2022: Día de San Pedro y San Pablo
- Jueves 28 de julio de 2022: Fiestas Patrias.
- Viernes 29 julio de 2022: Fiestas Patrias
- Martes 30 agosto de 2022: Día de Santa Rosa de Lima



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 Nº 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00251-2024-TSC-OSITRÁN

### Días no laborables para el sector público

- Viernes 24 junio de 2022: Día no laborable
- Lunes 29 agosto de 2022: Día no laborable

- 21.- En consecuencia, contrariamente a lo señalado por TREN URBANO, el plazo de sesenta (60) días hábiles con los que contaba el usuario para interponer su reclamo, a partir del 16 de junio de 2022, venció el 16 de setiembre de 2022.
- 22.- Cabe señalar que el usuario presentó su reclamo con fecha 17 de agosto de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
- 23.- De acuerdo con el numeral 1 del artículo 10 del TUO de la LPAG, dentro de las causales del acto administrativo se encuentra la contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias, conforme se aprecia a continuación:

#### **“Artículo 10.- Causales de nulidad**

*Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:*

- 1. La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.*
- 2. El defecto o la omisión de alguno de sus requisitos de validez, salvo que se presente alguno de los supuestos de conservación del acto a que se refiere el artículo 14.*
- 3. Los actos expresos o los que resulten como consecuencia de la aprobación automática o por silencio administrativo positivo, por los que se adquiere facultades, o derechos, cuando son contrarios al ordenamiento jurídico, o cuando no se cumplen con los requisitos, documentación o tramites esenciales para su adquisición.*
- 4. Los actos administrativos que sean constitutivos de infracción penal, o que se dicten como consecuencia de la misma”.*

[El subrayado es nuestro]

- 24.- En ese sentido, en el presente caso se advierte que, en la Carta R-WEB-056275-2022-SAC emitida por TREN URBANO, la cual declaró improcedente el reclamo presentado el usuario, la Entidad Prestadora realizó un conteo del plazo para la presentación del reclamo contraviniendo lo previsto en el numeral VII.2 de su Reglamento de Reclamos, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN y los artículos 142, 145 y 148 del TUO de la LPAG, de conformidad con lo desarrollado precedentemente.
- 25.- Siendo ello así, la Carta R-WEB-056275-2022-SAC ha vulnerado el principio de legalidad contenido en el TUO de la LPAG<sup>8</sup>, incurriendo en la causal de nulidad prevista en el numeral 1 del artículo 10<sup>9</sup> de la misma norma.

#### <sup>8</sup> **TUO de la LPAG**

##### **Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

- 1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:*
  - 1.1. Principio de legalidad.- Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.*

#### <sup>9</sup> **TUO de la LPAG**

##### **Artículo 10.- Causales de nulidad**

*Son vicios del acto administrativo, que causan su nulidad de pleno derecho, los siguientes:*

- 1.- La contravención a la Constitución, a las leyes o a las normas reglamentarias.*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

- 26.- Consecuentemente, corresponde declarar la nulidad de la Carta R-WEB-056275-2022-SAC emitida por TREN URBANO, mediante la cual declaró improcedente el reclamo presentado el usuario.
- 27.- Finalmente, en el presente caso, este Tribunal considera que no se tiene elementos para resolver sobre el fondo del asunto, motivo por el cual corresponde ordenar que se retrotraigan los actuados en el procedimiento administrativo hasta el momento anterior a la emisión de la Carta R-WEB-056275-2022-SAC, que declaró la improcedencia del reclamo del usuario, e insubsistente lo actuado posteriormente<sup>10</sup>, a efectos de que emita un pronunciamiento de fondo sobre el cobro indebido de las máquinas lectoras de los torniquetes materia de reclamo; agotándose la vía administrativa, conforme a lo dispuesto en el literal d) del numeral 228.2 del artículo 228 del TUO de la LPAG<sup>11</sup>.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>12</sup>;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO.- DECLARAR** la nulidad de oficio de la Carta R-WEB-056275-2022-SAC emitida por TREN URBANO, que declaró improcedente el reclamo presentado por el señor [REDACTED] correspondiendo declarar insubsistente lo actuado posteriormente; y, en consecuencia, **DISPONER** la reposición del procedimiento hasta el momento anterior a la emisión de la referida carta, a efectos de que la Entidad Prestadora emita un pronunciamiento sobre el fondo del asunto reclamado.

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

#### <sup>10</sup> **TUO de la LPAG**

##### **Artículo 213.- Nulidad de oficio**

(...)

Además de declarar la nulidad, la autoridad puede resolver sobre el fondo del asunto de contarse con los elementos suficientes para ello. En este caso, este extremo sólo puede ser objeto de reconsideración. Cuando no sea posible pronunciarse sobre el fondo del asunto, se dispone la reposición del procedimiento al momento en que el vicio se produjo.

(...).

#### <sup>11</sup> **TUO de la LPAG**

##### **Artículo 228.- Agotamiento de la vía administrativa**

228.1 Los actos administrativos que agotan la vía administrativa podrán ser impugnados ante el Poder Judicial mediante el proceso contencioso-administrativo a que se refiere el artículo 148 de la Constitución Política del Estado.

228.2 Son actos que agotan la vía administrativa:

(...)

d) El acto que declara de oficio la nulidad o revoca otros actos administrativos en los casos a que se refieren los artículos 213 y 214; o

(...).

#### <sup>12</sup> **Reglamento de Reclamos de 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. (...)



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://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° 097-2022-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00251-2024-TSC-OSITRÁN

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

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en la página web institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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: 2024079103

*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](http://www.ositran.gob.pe)