



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° 101-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00362-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- Posteriormente, acudió a la estación Cabitos y se comunicó por teléfono con la Entidad Prestadora a fin de consultar sobre la recuperación de su tarjeta, pero no se le brindó información alguna. En tal sentido, solicitó la devolución de su tarjeta.
2. Mediante Carta N° LR-ELA-005-000023-2022-SAC de fecha 19 de setiembre del 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:
 - i.- Los pasajeros deben asumir la responsabilidad por la custodia y resguardo de sus objetos personales, pues los mecanismos de seguridad previstos en el Contrato de Concesión no permiten brindar un servicio personalizado durante el transporte de los pasajeros.
 - ii.- El 26 de agosto de 2022, la usuaria comunicó al agente de estación la pérdida de su tarjeta de medio pasaje del Metropolitano, quien le informó que no se había recibido ningún reporte relacionado con la pérdida de dicho bien, sugiriéndole llenar el formato de objetos perdidos, a fin de que, de ser encontrado, se le pudiera devolver, lo que no fue aceptado por la usuaria.
3. Con fecha 22 de setiembre del 2022, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° LR-ELA-005-000023-2022-SAC, manifestando que el personal de la estación no le ofreció llenar formato alguno y que se le habría brindado información incompleta respecto de la recuperación de objetos que caen en las vías del tren.
4. El 6 de octubre de 2022, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta N° LR-ELA-005-000023-2022-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 N° LR-ELA-005-000023-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento de la usuaria, referido a que el personal de la Entidad Prestadora no recuperó, ni le devolvió, su tarjeta del Metropolitano que había caído a las vías del tren en la estación El Ángel de la Línea 1 del Metro de Lima, pese a que comunicó oportunamente dicha situación; 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

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN²; 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 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 N° LR-ELA-005-000023-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 22 de setiembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de octubre de 2022.
 - iii.- La usuaria interpuso el recurso de apelación con fecha 22 de setiembre de 2022, 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.
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.

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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".

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".



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° 101-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00362-2024-TSC-OSITRÁN

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

Sobre la legislación aplicable

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 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]

13. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios del OSITRÁN), aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, los cuales señalan 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.(...)

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 OSITRAN (...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones 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. (...)*

[El subrayado es nuestro]

14. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios, tienen derecho a recibir servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos para la Entidad Prestadora, en el respectivo Contrato de Concesión, siendo también parte de las obligaciones de las Entidades Prestadoras.
15. De otro lado, con respecto a la reparación de daños a los usuarios, el literal j) de la referida norma reglamentaria establece lo siguiente:

“Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:
(...)*

j) A la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado.

[El subrayado es nuestro]

16. De lo citado se tiene que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora, pudiendo solicitar la determinación de responsabilidad correspondiente, conforme con el marco jurídico vigente.
17. Ahora bien, la Entidad Prestadora cuenta con instructivos que tienen como propósito conocer cómo proceder frente a alguna ocurrencia o eventualidad dentro de las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima. Uno de dichos instructivos es, precisamente, el denominado “Atención a Ocurrencias y Eventualidades en las Estaciones”⁷, documento que contiene las acciones a implementar por parte del personal de la Entidad Prestadora en casos de objetos perdidos y de objetos que caen a la vía principal (vía del tren).

⁷ Instructivo N° UNNA-TRANSP-L1ML-OPE-INS-0004.



18. En efecto, los numerales 7.2 y 7.4 del Instructivo en mención, señalan lo siguiente:

"(...)

7.2. Objetos perdidos

a) Cuando un Pasajero extravía un objeto dentro de las instalaciones de la estación o en los coches del tren debe acercarse a la oficina del AE para reportarlo.

b) El AE deberá ingresar la información del objeto perdido en el aplicativo Tadabase, completando además el formato "UNNA-L1ML-SAC-FOR-0002 Objetos Perdidos – Encontrados".

c) Si el Pasajero se acerca a una estación informando sobre algún objeto que perdió en otra estación, el AE llama a su par solicitando información del mismo.

d) La entrega del objeto se realiza después que el propietario firme el formato "UNNA-L1ML-SAC-FOR-0002 Objetos Perdidos – Encontrados". como señal de conformidad y también se ingresa al aplicativo Tadabase.

"(...)."

"7.4. Objetos que caen a la vía principal

a) Cuando algún objeto cae en la vía principal, el propietario o algún colaborador deberá hacérselo saber al AE para que éste pueda retirar el objeto de la vía. El propietario y/o el colaborador no pueden por ningún motivo ingresar o cruzar la vía.

b) El AE comunica de inmediato al SE u otro agente de la estación para que tengan conocimiento de la ubicación y actividad que está realizando el personal; y al Operador del PCO para informarle sobre el evento, detallando las características del objeto que se encuentra caído, la ubicación exacta para el recojo y si utilizará el gancho o ingresará a la vía teniendo en cuenta las dimensiones del objeto.

c) Luego el AE solicita la autorización correspondiente para recoger el objeto, ya sea desde el andén o ingresando a las vías del tren.

d) Una vez recibido la información, PCO analizará la posibilidad de otorgarle el permiso para el recojo en dicho momento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: frecuencia entre trenes y estado actual de la circulación de trenes; garantizando que la actividad de recojo no impacte en la operación generando posteriores demoras en el servicio.

e) En ese sentido, el Operador PCO analizará dicha situación teniendo en cuenta los criterios antes mencionados y brindará la confirmación al AE, quien podrá proceder con el recojo, dicha comunicación es a través de la radio Handy.

f) El AE, una vez recibida la confirmación de PCO, deberá colocarse los guantes dieléctricos "clase 0" y casco para esta labor y con la ayuda de un gancho sujetador desde el andén retirará el objeto de la vía, teniendo en cuenta que el objeto no esté más de 1.50m de distancia aproximadamente del límite del andén y que el objeto no exceda de ancho de 0.10m. aproximadamente para que se tenga un buen agarre con las pinzas del gancho. En caso de no poder recogerlo con el gancho, deberá comunicar a PCO del hecho y solicitar ingresar a la vía para el recojo.

g) Luego PCO deberá comunicarle si es oportuno ingresar a la vía para realizar la actividad en dicho momento o indicará cuando sea el momento propicio. Una vez que se retira el objeto, el AE comunicará al Operador PCO y procederá a registrar la eventualidad en el "Cuaderno de Actas" de la Estación con la firma del usuario como señal de conformidad de entrega.

h) En caso el AE retire algún objeto de la vía, y el propietario no se encuentra presente, lo comunicará al Supervisor y Operador PCO y lo registrará en el formato "UNNA-L1ML-SAC-FOR-0002 Objetos Perdidos-Encontrados" haciendo firmar este formato al usuario cuando lo reclame. Además, registrará el evento en el "Cuaderno de Actas".

"(...)."



[El subrayado es nuestro]

19. Del referido instructivo se puede apreciar lo siguiente:
- i.- Cuando un objeto cae en la vía principal, el propietario o algún colaborador lo hace saber al agente de estación para que éste pueda ser retirado. Determinada su ubicación, se efectúan coordinaciones detallando características del objeto caído, su ubicación exacta y si se utilizará el gancho o se ingresará a la vía. En caso se retire el objeto de la vía y el propietario no se encuentra presente, el personal de la Entidad Prestadora lo registrará en el formato "UNNA-L1ML-SAC-FOR-0002 Objetos Perdidos-Encontrados".
 - ii.- Cuando algún objeto cae en la vía principal, el usuario o algún colaborador está obligado a comunicarlo al agente de estación para que este pueda retirar el objeto de la vía.
 - iii.- El retiro del objeto de la vía puede realizarse desde el andén, con el uso de un gancho, o de manera directa, ingresando a las vías del tren y usando guantes dieléctricos y casco.

Sobre la determinación de responsabilidad

20. En el presente caso, el 26 de agosto del 2022, la usuaria manifestó que la Entidad Prestadora no recuperó, ni le devolvió, su tarjeta del Metropolitano que había caído a las vías del tren en la estación El Ángel de la Línea 1 del Metro de Lima, pese a que lo comunicó el mismo día de los hechos (19 de agosto del 2022). En ese sentido, solicitó la recuperación de su tarjeta.
21. La usuaria señaló, además, que el día del suceso, es decir, el 19 de agosto del 2022, personal de la Entidad Prestadora intentó ayudarla, pero no pudo recuperar la tarjeta dado que esta se encontraba debajo de un muro.
22. La Entidad Prestadora, por su parte, señaló que el 26 de agosto de 2022 la usuaria comunicó al agente de estación la pérdida de su tarjeta de medio pasaje del Metropolitano, ante lo cual se le informó que no se había recibido ningún reporte relacionado con la pérdida de dicho bien, sugiriéndole llenar el formato de objetos perdidos, lo que no fue aceptado por la usuaria.
23. Al respecto, obra en el expediente, el Informe de Personal GO-OSF-GEN-FOR-001, suscrito por el agente de estación, quien señaló lo siguiente:

"DESCARGO DE AGENTE DE ESTACIÓN:

Siendo aproximadamente las 14:05 pasajera se me acerca indicando que se le extravió una tarjeta del metropolitano a la vía el día 19 de agosto, se le menciona que en ese día no se encontró ninguna tarjeta reportada por ningún colaborador, así mismo se le indica a la pasajera que puede llamar al Call Center para poder consultar si en otra estación se pudo haber encontrado su tarjeta extraviada, después de ello, la pasajera al no tener respuesta del Call Center se me acerca a indicarme que le tienen esperando un largo rato, se le menciona que puede realizar un registro de OPE de objeto extraviado, el cual me indica que no es necesario y solicita el libro de reclamaciones, se le entrego de manera inmediata y se retira realizando uso del servicio(...)"

[El subrayado es nuestro]

24. Como puede apreciarse, en sus escritos, la Entidad Prestadora no contradice la argumentación de la usuaria, cuando esta afirma que el día 19 de agosto de 2022, el agente de estación le ofreció recoger su tarjeta "después de todos los turnos". Así, al no haber



contradicción respecto de dicha afirmación, se toma por cierto lo alegado por la usuaria (la caída de la tarjeta a la vía del tren fue comunicada el día 19 de agosto de 2022)⁸.

25. Al respecto, es necesario reiterar que, conforme al propio instructivo de la Entidad Prestadora, ante la ocurrencia de un objeto caído en la vía principal y comunicado por el usuario, correspondía al agente de estación cumplir con el procedimiento establecido en el numeral 7.4 del instructivo; es decir, habiéndose determinado la ubicación de la tarjeta correspondía que esta sea retirada de la vía para, posteriormente, llenar el formato "UNNA-L1ML-SAC-FOR-0002 Objetos Perdidos – Encontrados".
26. En ese orden de ideas, al indicarle a la usuaria el 26 de agosto del 2022 que llene el formato de objetos perdidos, se desprende que la Entidad Prestadora no cumplió con lo establecido en su propio instructivo.
27. Como puede apreciarse, la Entidad Prestadora no cumplió con realizar las acciones contenidas en el citado instructivo, tales como solicitar la autorización para evaluar la factibilidad que la tarjeta sea retirada desde el andén con el uso de un gancho o, intentar hacerlo de manera directa, ingresando personal (agente de estación), a las vías del tren para dicho fin. Contrariamente a ello, el agente de estación indicó, en el Informe del Personal, que respecto del 19 de agosto de 2022 "... no se encontró ninguna tarjeta reportada por ningún colaborador".
28. Teniendo en cuenta lo antes expuesto, queda acreditado que el personal de la Entidad Prestadora no cumplió con el procedimiento denominado "Atención a Ocurrencias y Eventualidades en las Estaciones", contenido en el Instructivo N° UNNA-TRANSP-L1ML-OPE-INS-0004, por lo que dicha Entidad Prestadora resulta responsable ante la usuaria por la no devolución de su tarjeta de medio pasaje del Metropolitano.

Sobre el resarcimiento de los daños

29. Habiéndose determinado la responsabilidad de la Entidad Prestadora, debemos recordar que, conforme a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, luego de determinada la responsabilidad de los daños, los usuarios podrán "...solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".
30. En consecuencia, siendo la Entidad Prestadora responsable por los daños ocasionados a la usuaria, corresponde revocar la Carta N° LR-ELA-005-000023-2022-SAC, y declarar fundado el reclamo; precisándose que el monto relacionado al resarcimiento de los daños reclamados deberá determinarse con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios, correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con la usuaria.

⁸ Debe tenerse en cuenta que, en el presente procedimiento, las afirmaciones que no hayan sido específicamente negadas se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas.

En efecto, conforme a lo previsto en el numeral 229.2 del artículo 229 del TUO de LPAG, el presente procedimiento administrativo califica como uno de naturaleza trilateral, en vista de que en el procedimiento participa el usuario en su calidad de reclamante y la Entidad Prestadora en su calidad de reclamado:

"Artículo 229.- Procedimiento trilateral

229.1. El procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo contencioso seguido entre dos o más administrados ante las entidades de la administración y para los descritos en el inciso 8) del Artículo I del Título Preliminar de la presente Ley."

229.2 La parte que inicia el procedimiento con la presentación de una reclamación será designada como "reclamante" y cualquiera de los emplazados será designado como "reclamado".

En ese sentido, resulta de aplicación lo establecido en el inciso 233.1 del artículo 233 ("contestación de la reclamación") del TUO de la LPAG, norma que dispone que "(...) Las alegaciones y los hechos relevantes de la reclamación, salvo que hayan sido específicamente negadas, se tendrán por aceptadas o meritadas como ciertas". [El subrayado y resaltado son nuestros].



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 101-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00362-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta N° LR-ELA-005-000023-2022-SAC, de TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], precisándose que el monto de los daños se deberá determinar con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, esto es, por acuerdo entre las partes, o por vía judicial o arbitral, correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con la usuaria.

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 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: 2024107957

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>