



3. Mediante Carta R-CAT-056868-2022-SAC, notificada el 28 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:
- i.- El Sistema de la Línea 1 promueve que los pasajeros se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, según información que se encuentra difundida a través de señaléticas en los trenes, difusión sonora, página web y en la guía de pasajeros, en la que se precisa que *"...los pasajeros deben mantener las manos y los dedos lejos del espacio entre el tren y las puertas."*
 - ii.- Luego de investigar los hechos materia de reclamo, la Entidad Prestadora refirió que el tren llegó a la Estación Santa Rosa, procediendo con la apertura de las puertas, luego de lo cual, al cumplirse el tiempo estimado de apertura de estas, el conductor procedió a cerrarlas. Para ello, efectuó las emisiones sonoras correspondientes, sin recibir alerta alguna; sin embargo, el usuario intentó descender del tren cuando las puertas ya se estaban cerrando, ocasionando el *"atrapamiento"* de su pie; acción que va en contra de las normas de uso del servicio.
 - iii.- Los hechos suscitados obedecen a actos personales que escapan de la esfera de responsabilidad de TREN URBANO, ya que no existieron *"factores de condiciones de la infraestructura"*. Del mismo modo, según los informes obtenidos, se trataría de un evento ocasionado como consecuencia de un acto inseguro, debido a que el usuario intentó salir al momento del cierre de las puertas del tren, cuando ya se había emitido el aviso sonoro para su cierre. Aun así, señala TREN URBANO que, una vez que tomaron conocimiento de lo sucedido, habrían ofrecido al usuario atención médica en la Estación Santa Rosa, pero que este no habría aceptado, procediendo a retirarse de la estación.
 - iv.- TREN URBANO cumple con realizar capacitaciones constantes a sus conductores a fin de que los mismos brinden un servicio de manera eficiente y de calidad.
 - v.- Con relación al requerimiento que TREN URBANO asuma los gastos médicos, debido a las lesiones generadas por el accidente, la Entidad Prestadora señala lo siguiente: *"...como en reiteradas ocasiones el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRÁN lo ha indicado, procederá el reconocimiento de daños en la medida que sean consecuencia directa e inmediata de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso."*
4. Con fecha 12 y 14 de noviembre del 2022¹, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056868-2022-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Solicitó la revisión de las grabaciones de las cámaras de seguridad para verificar que la puerta del vagón se demoraba segundos en abrirse, evidenciando un desperfecto.
 - ii.- Refirió que, si bien se encontraba en shock por el incidente, no manifestó por escrito su negativa a recibir atención médica.
 - iii.- Manifestó que el intento de salir por una puerta posterior obedeció a que la puerta anterior no se abrió y, pese a que presionó el botón de emergencia para alertar al conductor, este habría hecho caso omiso.
 - iv.- Precisó que el incidente le causó rasguños y moretones en el pie derecho pero que, en el intento de salir, hizo esfuerzo con su pie izquierdo siendo también afectado con dolores en dicho pie, extremidad en la que tiene una *"tendinosis"* diagnosticada.

¹ El usuario ingresó el Formato 3: Formato de Recurso de apelación N° APE-000153 el 12 de noviembre del 2022. Posteriormente, ingreso el Formato 3: Formato de Recurso de apelación N° APE-000154 el 14 de noviembre del 2022 con la continuación del formato anterior.



v.- Finalmente, indicó también, respecto a la falla técnica que alega habría existido, que esta no habría sido comunicada por el conductor. Asimismo, se habría omitido realizar los protocolos de primeros auxilios correspondientes, no reconociéndosele los gastos del incidente.

5. El 1 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta R-CAT-056868-2022-SAC y en el propio expediente administrativo.
6. Mediante Oficio N° 000226-2022-STO-OSITRAN de fecha 2 de diciembre del 2022, la Secretaría Técnica del TSC remitió al usuario copia del expediente administrativo remitido por TREN URBANO.
7. Con fecha 28 de diciembre del 2022, el usuario presentó un escrito adicional, indicando, en adición a su recurso de apelación, que el Anexo 3: Informe de Cámaras proporcionado por TREN URBANO, solo detalla cuando suceden los hechos pero no precisa por qué no se abrió la puerta anterior. Asimismo, indica que en el Anexo 6 Formato de manifestación de hecho, la conductora no observó por medio de su espejo que había una persona atrapada en la puerta. Adicionalmente, señala que TREN URBANO no activó el protocolo de seguridad y que los agentes del tren no cumplieron con su función.
8. Por lo indicado, el usuario solicita nuevamente la verificación de las cámaras de esa estación y reitera su pedido para que TREN URBANO se haga responsable de los gastos médicos y administrativos.
9. Cabe indicar que, ante la solicitud formulada por el usuario, la Secretaría Técnica del TSC, mediante correo electrónico de fecha 3 de agosto del 2023, facilitó al usuario el enlace de acceso de las fotos y videos obrantes en el expediente administrativo.
10. Con fecha 24 de julio de 2024, se realizó la audiencia de vista del Expediente N° 147-2022-TSC-OSITRAN, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

11. 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-056868-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

12. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario, según el cual personal de TREN URBANO no habría actuado correctamente ante la incidencia producida por un aparente desperfecto en el tiempo de apertura de una de las puertas de ingreso y salida de uno de los vagones en que se trasladaba, lo cual le habría producido lesiones en su pie derecho (rasguños y moretones); supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (en adelante, Reglamento de

² Reglamento de Reclamos de TREN URBANO



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 147-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00329-2024-TSC-OSITRÁN

Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN³; razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

13. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
14. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-056868-2022-SAC fue notificada al usuario el 28 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de noviembre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 14 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
15. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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)⁷.

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

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

3 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

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

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)".

4 Reglamento de Reclamos del 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".

5 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".

6 Reglamento de Reclamos del 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".

7 TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 147-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00329-2024-TSC-OSITRÁN

16. 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 presunto trato inadecuado proporcionado al usuario ante un incidente producido en uno de los vagones del tren

17. En el presente caso, el usuario manifestó que el conductor y el personal del TREN URBANO no habrían actuado correctamente cuando intentaba descender de uno de los vagones en el que se trasladaba, lo cual le habría ocasionado lesiones en su pie derecho.
18. TREN URBANO señaló que, luego de investigar los hechos materia de reclamo, el tren llegó a la Estación Santa Rosa, procediendo con la apertura de las puertas. Luego de ello, al cumplir el tiempo estimado de apertura de estas, el conductor procedió a cerrarlas, realizando las emisiones sonoras y sin recibir alerta alguna. En ese contexto, el usuario intentó descender del tren cuando las puertas ya se estaban cerrando, ocasionando que quedase atrapado su pie; acción que va en contra de las normas de uso del servicio.
19. Al respecto, cabe recordar que TREN URBANO 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

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”.



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]

20. Igualmente, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 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 del OSITRÁN), 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:

(...)

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

(...)

K. A la seguridad

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

(...)”

[El subrayado es nuestro]

21. Asimismo, se advierte que el artículo 8 del Reglamento de Usuarios del OSITRÁN establece como obligación de los usuarios del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, la siguiente:

“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]

22. Conforme se puede apreciar, dichos dispositivos normativos establecen que los usuarios, siempre y en toda circunstancia, tienen derecho a recibir servicios que, utilizados



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° 147-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00329-2024-TSC-OSITRÁN

debidamente y en situaciones de normalidad, no generen riesgo ni peligro para estos; y, 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.

23. De la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Cámaras" en el cual se describen las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la Estación Santa Rosa del Metro de Lima, relacionadas con el incidente ocurrido con el usuario, conforme se aprecia a continuación:

Informe de Cámaras de los hechos acontecidos en la Estación Santa Rosa

INFORME DE CAMARAS:

COD SIO: 20814

REC: 056868

FECHA: 16/09/2022

DETALLE:

ESR_B2

18.21 Llegada del tren #04 en andén lado par.

18.21.58 Apertura de puertas del tren #04.

18.22.21 Cerrado de puertas del tren #04.

18.22 Pasajero intenta salir del tren cuando puertas del tren cerraban. Pasajero logra salir, pero su pie se queda atrapado en el cerrado de puertas.

18.22 Pasajero intenta salir. Pasajero logra salir del tren. Tren realiza apertura y cierre de puertas.

18.22.53 Partido de tren #04 con dirección a Bayovar.

18.22 Pasajero camina y se dirige a hall.

ESR_B3

18.23 AE1 y AE2 regulando ingreso general en torniquetes.

18.24 Pasajero camina a torniquetes y dialoga con AE1.

18.25 Pasajero reclama algo a AE1.

18.25 AE1 ingresa a oficina. Pasajero esperando cerca de puerta de oficina.

18.26 AE1 realiza una llamada en oficina.

16.28 AE1 entrega libro a pasajero cerca de oficina.

16.37 Pasajero termina de llenar libro y entrega a AE1. AE1 toma fotografía a libro y a parte del golpe en pie de pasajero.

16.37 Pasajero dialoga con AE1 cerca de oficina.

16.38 Pasajero se retira a exteriores.

*Fuente: Documento presentado por TREN URBANO y que obra en el expediente

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



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° 147-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00329-2024-TSC-OSITRÁN

24. Conforme se puede apreciar del documento citado, se describe que entre las 18:21.58 y las 18:22.21 el tren que arribó a la Estación Santa Rosa abrió y cerró sus puertas, evidenciándose que, al cerrarse estas, el usuario intentó salir del tren ocasionando que su pie derecho quede atrapado. Cabe indicar que de la revisión correspondiente, el informe de cámaras guarda concordancia con el video presentado por la Entidad Prestadora que obra en el expediente.
25. De manera adicional, se advierte que a las 18:22, el tren activó la apertura de la puerta para que el usuario pueda retirar la extremidad afectada y, con ello, cerrar la puerta correspondiente, luego de lo cual salió de la estación, a las 18:22.53 horas. El usuario, por su parte, caminó y se dirigió al hall a efectos de presentar su reclamo.
26. Por otro lado, en la descripción del evento contenida en el Reporte Flash de Accidentes de Pasajeros, elaborada por el Agente de la Estación Angamos, se precisa lo siguiente:

"(...)

A las 18:21:44 h. hizo su ingreso el conductor del tren N° 5 al andén par de la estación Santa Rosa y luego de detenerse por completo, a las 18:21:58 h; conductor abrió todas las puertas del tren para el embarque y desembarque de pasajeros y pasado un tiempo de 23 segundos, a las 18:22:21 h; conductor realizó las emisiones sonoras y visuales del cierre de puertas, y se observó por el sistema CCTV que usuario intentó descender del tren, cuando las puertas estaban cerrando, sufriendo el atasco en puerta de coches, golpeándose el pie derecho.

Conductor del tren N° 5 apertura las puertas y usuario logró liberarse del atrapamiento de la puerta del tren N° 5 y luego descendió al hall de la estación Santa Rosa donde solicitó el libro de reclamaciones al agente de estaciones y desistió de la atención médica, retirándose por exteriores.

"(...)"

[El subrayado es nuestro]

27. En el video que forma parte del expediente administrativo, se advierte el momento del incidente y lo ocurrido inmediatamente después; entiéndase, la apertura de las puertas del tren para liberar el atasco sufrido por el usuario, dando tiempo para que este pueda liberar su pie de las puertas.
28. Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones⁸.
29. En atención a lo antes señalado, correspondía que el usuario presente algún medio probatorio con la finalidad de acreditar que el conductor de TREN URBANO no actuó correctamente, cuando intentaba descender de uno de los vagones en el que se trasladaba, pues del video que obra en el expediente, se aprecia que, antes de partir, a las 18:22 el conductor si realizó la apertura y cierre de puertas, aun cuando, para ese momento, el usuario ya había logrado retirar el pie de la puerta (cabe indicar que, si bien no existe un video del interior del vagón del tren, desde el exterior sí se aprecia que todas las puertas se abren simultáneamente al poder visualizarse que de ellas descenden pasajeros). Asimismo,

⁸ **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".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 147-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00329-2024-TSC-OSITRÁN

correspondía también que este demostrase la negativa del personal de proporcionarle los primeros auxilios, no obstante, no lo hizo. Por el contrario, los hechos narrados por el propio usuario demuestran que este intentó salir precipitadamente por una puerta que se estaba cerrando.

30. En ese sentido, en la medida que no se ha acreditado el trato incorrecto o inadecuado, ni que las supuestas lesiones hayan sido consecuencia de dicho trato inadecuado por parte del personal de TREN URBANO, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-056868-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-056868-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor

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 (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 Arequipaño Támara.

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

NT: 2024100908

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>

⁹ **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; y,
 - 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 (...)."*