



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° 147-2023-TSC-OSITRÁ
RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁ

Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/10/2024
10:00:23 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 147-2023-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de septiembre de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado que el personal de la boletería de la estación San Martín se hubiera negado a atender la recarga solicitada por la usuaria, corresponde confirmar la decisión 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 LR-SMA-005-0000141-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 8 de julio de 2023, la usuaria interpuso un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la boletería de la estación San Martín, entregó S/ 5,40 al personal de ventanilla para que realice una recarga en su tarjeta.
 - ii.- El mencionado personal le indicó que se encontraba próximo a cerrar su caja y que únicamente aceptaba recargas de S/ 5,00.
 - iii.- Ante la negativa de recargar su tarjeta, la usuaria decidió acercarse a otra ventanilla, donde sí le realizaron la recarga por el monto solicitado de S/ 5,40.
 - iv.- En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora capacite adecuadamente a su personal en la atención de recargas, a fin de que reciba monedas de S/ 0,10 en este tipo de transacciones.
2. Mediante Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC, notificada el 24 de julio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, argumentando lo siguiente:



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° 147-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁN

- i.- Se procedió a realizar la investigación correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de seguridad, constatando que el personal de ventanilla informó a la usuaria que la moneda entregada no se encontraba en óptimas condiciones, por lo que solicitó su cambio. Ante ello, la usuaria se dirigió a otra ventanilla para realizar la operación de recarga.
 - ii.- Preciso que el Banco Central de Reserva del Perú es la única entidad que tiene la facultad de determinar la autenticidad de los billetes y/o monedas, y que el personal encargado de boletería es responsable del manejo del efectivo de la caja.
 - iii.- En base a lo expuesto, concluyó que el proceder del personal del área de boletería fue el correcto, no habiendo tenido intención de generar ningún malestar a la usuaria.
3. Con fecha 1 de agosto de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Presentó su reclamo por el inadecuado servicio de recarga recibido, pues el personal de boletería no aceptó su solicitud de recarga de S/ 5,40.
 - ii.- En ningún momento el personal de boletería le mencionó que rechazó la recarga solicitada debido a que las monedas que entregó no se encontraban en óptimas condiciones.
 - iii.- El inadecuado servicio brindado por la primera boletería se demuestra con la aceptación de la recarga por parte del personal de la otra ventanilla, quien en ningún momento observó, ni rechazó las monedas con las cuales pagó por dicha operación.
 - v.- En ese sentido, reiteró su solicitud de capacitar adecuadamente al personal en la atención de recargas, a fin de que reciba monedas de S/ 0,10 este tipo de transacciones.
4. El 23 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC.
5. El 11 de septiembre de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC, emitida por la Entidad Prestadora.
 - 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 procedimiento está relacionada al cuestionamiento de la usuaria respecto de la presunta negativa por parte del personal de la boletería de la estación San Martín a realizar una recarga de S/ 5,40 en su tarjeta, por encontrarse próximo a cerrar la caja y que únicamente aceptaba recargas de S/ 5,00; supuesto de reclamo relacionado a la



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° 147-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁN

calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC fue notificada a la usuaria el 24 de julio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 16 de agosto de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 1 de agosto de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del

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.- 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 usuario podrá interponer el recurso de apelación³ 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.

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 147-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁN

Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

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

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

Sobre el marco jurídico aplicable

12. Al respecto, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, 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 conforme a los niveles establecidos en los respectivos Contratos de Concesión⁷.
13. De otro lado, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión, celebrado entre el Estado Peruano y la Entidad Prestadora, establece que corresponde a esta la venta de boletos y otros medios de pago⁸.
14. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece que la Entidad Prestadora deberá asignar el personal necesario para asistir a los usuarios en la emisión de tarjetas⁹.

⁶ TUO de la LPAG

"Artículo 220.- Recurso de apelación"

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

⁷ Reglamento de Usuarios

"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 OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadora

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas 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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN (...).

[El subrayado es nuestro]

⁸ Contrato de Concesión

"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]

⁹ Contrato de Concesión

"Anexo 7"

1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación.

[El subrayado es nuestro]



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 147-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00388-2024-TSC-OSITRÁN

15. Como se advierte, la venta de boletos y otros medios de pago forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.
16. En ese sentido, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima tienen derecho a que la venta de boletos y la emisión de tarjetas sean realizadas con estándares de calidad e idoneidad por parte de la Entidad Prestadora.

Sobre los hechos materia de reclamo

17. En el presente caso, la usuaria manifestó que solicitó una recarga de S/ 5,40 (siendo que los S/ 0,40 eran monedas de S/ 0,10) al personal de una de las ventanillas de la estación San Martín, negándose dicho personal a efectuar la recarga, bajo el argumento de que estaba próximo a cerrar la caja y que únicamente aceptaba recargas de S/ 5,00.
18. Añadió que, ante ello, se acercó a otra ventanilla donde aceptaron su solicitud de recarga y que en ningún momento se le informó que el rechazo de la recarga se debía a que las monedas no se encontraban en óptimas condiciones, lo que se demuestra con la aceptación de la recarga por parte del personal de la otra ventanilla. En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora capacitara adecuadamente a su personal en la atención de recargas, a fin de que reciba monedas de S/ 0,10 en este tipo de transacciones.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, tras investigar los hechos alegados en el reclamo, constató que el personal de ventanilla informó a la usuaria que la moneda entregada no se encontraba en óptimas condiciones, por lo que solicitó su cambio. Ante ello, la usuaria se dirigió a otra ventanilla para realizar la operación de recarga.
20. Añadió que el Banco Central de Reserva del Perú es la única entidad que tiene la facultad de determinar la autenticidad de los billetes y/o monedas, razón por la cual el proceder del personal encargado de la boletería, quién es responsable del manejo del efectivo de la caja, fue el correcto.
21. Ahora bien, conforme se aprecia de lo expuesto en los antecedentes de la presente Resolución, a pesar de que la usuaria logró recargar el importe S/ 5,40 en su tarjeta, el reclamo está orientado a cuestionar una prestación carente de calidad en la atención de su solicitud inicial de recarga, en tanto el personal de dicha boletería se habría negado a realizar la recarga. En ese contexto, el análisis de este Tribunal se enfocará en verificar si existió una prestación carente de calidad en la atención brindada en la primera boletería, como sostiene la usuaria.
22. Al respecto, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios, establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda¹⁰.
23. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por el personal que atendió a la usuaria en el área de boletería, quien indicó lo siguiente:

¹⁰ **Reglamento de Usuarios**

"Artículo 37.- Pago de la tarifa por el 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, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la
Ley Nro. 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones,
previa opinión del OSITRÁN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]



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° 147-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁN

"Siendo las 15:57 aproximadamente, mientras me encontraba realizando mis funciones en boletería; pasajera quien vestía polo blanco se acerca a mi ventanilla a recargar S./5.40, a lo que recibo primero la moneda de S/5.00 y verifico minuciosamente, el cual no pasaba las medidas de seguridad respectiva, amablemente le solicito otra moneda, ya que se encontraba presuntamente falsa, siendo la respuesta por parte de la pasajera de manera muy grosera, que estoy en la obligación de recargar y recibir todo tipo de monedas. Ofuscada se dirige a la otra ventanilla donde la atiende mi compañero. Como se puede observar mediante las cámaras, pasajera se acerca a recargar a la ventanilla de mi compañero el cual le entrega el mismo monto que me había entregado hace instantes S/5.40, pero esta vez verificando, la pasajera entrego otra moneda de S/5.00 y los mismos 0.40 centimos en monedas de S/0.10. Luego pasajera en mención se vuelve a dirigir hacia mi ventanilla, donde de manera amenazante e insultándome me pide mi nombre, y número de DNI; brindándole cordialmente mi nombre. Entonces se acerca a mi compañera solicitando el libro de reclamaciones, quien le brinda inmediatamente, donde exclamó de manera intimidante que también colocara su nombre en el libro de reclamaciones; solo por preguntar cual fue el motivo por el cual esta llenando el libro de reclamaciones. Cabe recalcar que en ningún momento se le negó la recarga en nuestras ventanillas, ni tampoco se le indicó que estaba cerrando mi ventanilla, ya que realicé turno hasta las 18:23; y para finalizar, no me negué identificarme, ya que contamos con nuestro fotocheck y nuestros nombres figuran en el ticket de recarga"

[El subrayado y resaltado son nuestros]

24. De acuerdo con lo declarado por el personal de ventanilla de la Entidad Prestadora, este no se habría negado a efectuar la recarga solicitada aludiendo que se encontraba próximo a cerrar. Más bien, se aprecia que el mencionado personal pidió a la usuaria cambiar la moneda de S/ 5,00, debido a que esta no cumplía con las medidas de seguridad, lo que hacía presumir que era falsa.
25. En ese contexto, y dado que el reclamo de la usuaria se fundamenta en una supuesta negativa por parte del personal de boletería de la estación San Martín a efectuar la recarga de S/ 5,40 en su tarjeta, correspondía a la usuaria acreditar que el personal de boletería efectivamente se negó a realizar la recarga por los motivos alegados en el reclamo; esto es, que la ventanilla estaba próxima a cerrar y que solo se aceptaban recargas de S/ 5,00; lo que no ha ocurrido en el presente caso.
26. Es importante recordar que, conforme al numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹, corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
27. Por otro lado, si bien la usuaria señaló que la aceptación de la recarga de su tarjeta en una segunda ventanilla sin mediar ninguna observación demostraría que el personal de la primera ventanilla se negó a realizar la recarga de S/ 5,40, cabe precisar que dicha alegación no constituye un medio probatorio suficiente que genere convicción que el personal de la primera ventanilla se haya negado a realizar la recarga solicitada por la usuaria, puesto que dicha afirmación ha sido contradicha por la alegación de la Entidad Prestadora (contenida en el documento "Informe de Personal", en el cual se indicó que el personal de boletería

⁹ 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."



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° 147-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00388-2024-TSC-OSITRÁN

solicitó el cambio de la moneda de S/ 5,00 al presumir que era falsa, hecho que tampoco fue desvirtuado, ni contradicho por la usuaria).

28. En consecuencia, no habiéndose acreditado que el personal de la boletería en la que la usuaria intentó realizar la recarga de su tarjeta se hubiera negado a atender su solicitud de recarga, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN¹².

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADO el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LR-SMA-005-0000141-2023-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024121616

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/S443/SGDentidades/login.jsp>

¹² **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".