



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 164-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRAN

- iii.- Asimismo, indicó que el personal de boletería anuló una de las recargas de S/ 10,00, devolviéndole dicho monto en ese momento.
 - iv.- Solicitó la devolución de la suma de S/ 4,00, monto indebidamente recargado en la tarjeta.
2. Mediante Carta LR-AYA-005-000131-2023-SAC, notificada el 24 de agosto de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado, señalando lo siguiente:
- i.- Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificando que el usuario solicitó una recarga, la cual fue efectuada por el personal del área de boletería. Posteriormente, el usuario se retiró sin mostrar disconformidad.
 - ii.- La Entidad Prestadora recomienda a los usuarios de la Línea 1 que, antes de retirarse de la ventanilla de la boletería, verifiquen que la transacción solicitada haya sido realizada correctamente, pues luego de ello no existe lugar a reclamos.
3. Con fecha 6 de setiembre de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-AYA-005-000131-2023-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora.
4. El 26 de setiembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.
5. El 28 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 11 de setiembre de 2024, el usuario comunicó a la Secretaría Técnica del Tribunal que el personal de la boletería le devolvió el monto de S/ 10,00, correspondiente a la recarga anulada, al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-AYA-005-000131-2023-SAC emitida por TREN URBANO.
 - 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

8. La materia del presente procedimiento está relacionada con el cuestionamiento del usuario referido a que personal de la boletería de la estación Ayacucho de la Línea 1 del Metro de Lima recargó su tarjeta con un monto distinto al solicitado, razón por la cual requiere la devolución del monto indebidamente recargado en la tarjeta; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de



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° 164-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRÁN

- 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.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de 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.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-AYA-005-000131-2023-SAC fue notificada al usuario el 24 de agosto 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 15 de setiembre de 2023.
 - iii.- El usuario interpuso el recurso de apelación con fecha 6 de setiembre de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

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".

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 TREN URBANO, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 164-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRAN

11. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
12. 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

De la legislación aplicable

13. La Entidad Prestadora es la encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala 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.

(...)

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”.

⁶ TUO de la LPAG

“Artículo 220.- Recurso de apelación

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 164-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRAN

[El subrayado es nuestro]

14. Asimismo, 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 con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

“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 los 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]

Sobre los hechos materia de reclamo

15. El usuario indicó que solicitó una recarga de S/ 6,00 al personal de la estación Ayacucho de la Línea 1 del Metro de Lima, entregando un billete de S/ 20,00; no obstante, dicho personal realizó la operación por el íntegro del billete entregado, en dos (2) recargas de S/ 10,00 cada una.
16. Añadió que el personal de boletería anuló una de las recargas de S/ 10,00, devolviéndole dicho monto al momento de ocurrencia de los hechos materia de reclamo, motivo por el cual solicitó la devolución del monto indebidamente recargado en la tarjeta, ascendente a S/ 4,00.
17. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que luego de realizar la investigación de los hechos materia de reclamo, determinó que el usuario solicitó una recarga, la cual fue efectuada por el personal del área de boletería y que, al finalizar la transacción, el usuario procedió a retirarse de la boletería sin mostrar disconformidad alguna.



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 164-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRAN

18. Ahora bien, en el expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta"⁷, vinculado a la tarjeta N° 13.308.413 materia de reclamo, el cual contiene el registro de los siguientes movimientos:

IMAGEN 1: Reporte de Transacciones por Tarjeta N° [REDACTED]



Fecha Desde: 28-08-2020 00:00 Número de Serie Externa: [REDACTED] Título: Todos Generador: 28-08-2024 14:05:31
 Fecha Hasta: 28-08-2024 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos N° Registros: 77

Página 1 de 3

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[REDACTED]	[REDACTED]	Emitida	Monedero	Adulto	0	0,00	1,50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
19-06-2023 15:26:49		Venta				5,00		0902002	Ayacucho
11-08-2023 12:24:29	17	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1601006	Graú
14-08-2023 10:37:19	18	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 10:37:30	19	Carga	Monedero	Adulto	10,00	10,00	20,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 10:38:41	20	Carga	Monedero	Adulto	20,00	-10,00	10,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 12:31:13	21	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	1601007	Graú
21-08-2023 19:00:12	22	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	1601006	Graú

Fuente: información extraída del expediente.

19. Como se puede observar, el 14 de agosto de 2023, entre las 10:37:19 y 10:37:30 horas (es decir, en un lapso de 11 segundos), se realizaron dos (2) recargas de S/ 10,00 cada una en la tarjeta del usuario, motivo por el cual el saldo total de la tarjeta fue de S/ 20,00.
20. Asimismo, se aprecia que a las 10:38:41 horas del mismo día (esto es, poco más de un minuto después), una de las recargas de S/ 10,00 fue anulada por el personal de la Entidad

⁷ Cabe precisar que el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" es el documento expedido por TREN URBANO que contiene el detalle de las transacciones realizadas en una determinada tarjeta, constanding, entre otros, la fecha, número y tipos de transacciones (venta, carga y uso).



Calle Los Negocios 162, piso 2
 Surquillo - Lima
 Central Telefónica: (01) 590-9330
 www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 164-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00376-2024-TSC-OSITRAN

Prestadora, siendo que el saldo resultante en la tarjeta del usuario fue de S/ 10,00, tal como se aprecia a continuación:

IMAGEN 2: Reporte de Transacciones por Tarjeta N°



Fecha Desde: 28-08-2020 00:00 Número de Serie Externo: 13306413 Título: Todos Generado: 28-08-2024 14:05:31
Fecha Hasta: 28-08-2024 23:59 Tipo de Transacción: Todos Perfil: Todos Nº Registros: 77

Página 1 de 3

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
[REDACTED]	[REDACTED]	Emitida	Monedero	Adulto	0	0,00	1,50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
19-05-2023 15:26:49		Venta				5,00		0902002	Ayacucho
11-08-2023 12:24:29	17	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1601008	Grau
14-08-2023 10:37:19	18	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 10:37:30	19	Carga	Monedero	Adulto	10,00	10,00	20,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 10:38:41	20	Carga	Monedero	Adulto	20,00	-10,00	10,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 12:31:13	21	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	1601007	Grau

Fuente: información extraída del expediente.

21. Tal como ha sido indicado en los antecedentes de la presente resolución, el usuario solicitó la devolución del monto indebidamente recargado en la tarjeta, esto es, S/ 4,00.
22. Al respecto, el "Reporte de Transacciones por Tarjeta" muestra que el saldo de S/ 10,00 con el que quedó la tarjeta del usuario luego de realizarse la anulación de la otra recarga (también de S/ 10,00), fue consumido por este en su totalidad el 21 de septiembre de 2023, conforme se observa a continuación:



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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 164-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRAN

IMAGEN 3: Reporte de Transacciones por Tarjeta N°



Fecha Desde: 28-08-2023 00:00 Número de Serie Externo: Título: Todos Generado: 28-08-2024 14:05:31
Fecha Hasta: 26-08-2024 23:59 Tipo de Transacción: Perfil: Todos N° Registros: 77

Página 1 de 3

Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado
		Emitida	Monedero	Adulto	0	0,00	1,50

Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación
19-06-2023 15:26:49		Venta				5,00		0902002	Ayacucho
14-08-2023 10:37:19	18	Carga	Monedero	Adulto	0,00	10,00	10,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 10:37:30	19	Carga	Monedero	Adulto	10,00	10,00	20,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 10:38:41	20	Carga	Monedero	Adulto	20,00	-10,00	10,00	0902001	Ayacucho
14-08-2023 12:31:13	21	Uso	Monedero	Adulto	10,00	1,50	8,50	1601007	Grau
21-08-2023 19:00:12	22	Uso	Monedero	Adulto	8,50	1,50	7,00	1601008	Grau
06-09-2023 12:35:49	23	Uso	Monedero	Adulto	7,00	1,50	5,50	0901004	Ayacucho
06-09-2023 14:59:15	24	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	1601002	Grau
07-09-2023 10:37:18	25	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	0901005	Jorge Chávez
07-09-2023 16:01:05	26	Uso	Monedero	Adulto	2,50	1,50	1,00	1601008	Grau
21-09-2023 10:25:43	27	Carga	Monedero	Adulto	1,00	2,00	3,00	0903001	Ayacucho
21-09-2023 10:25:56	28	Uso	Monedero	Adulto	3,00	1,50	1,50	0901004	Ayacucho
21-09-2023 13:58:06	29	Uso	Monedero	Adulto	1,50	1,50	0,00	1601003	Grau

Fuente: información extraída del expediente.

23. Consecuentemente, al haber utilizado el usuario la totalidad de los S/ 10,00 recargados en su tarjeta, no queda monto pendiente de devolución a su favor, motivo por el cual debe declararse la sustracción de la materia⁸.

⁸ **Código Procesal Civil**

"Artículo 321.- Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo

Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:

1. *Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional;*
2. *Por disposición legal el conflicto de intereses deja de ser un caso justiciable;*
3. *Se declara el abandono del proceso;*
4. *Queda consentida la resolución que ampara alguna excepción o defensa previa sin que el demandante haya cumplido con sanear la relación procesal dentro del plazo concedido conforme al Artículo 451, en los casos que así corresponda;*
5. *El Juez declara la caducidad del derecho;*
6. *El demandante se desiste del proceso o de la pretensión;*
7. *Sobreviene consolidación en los derechos de los litigantes; o*
8. *En los demás casos previstos en las disposiciones legales. (...)"*



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 Superior de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 164-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00376-2024-TSC-OSITRÁN

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO seguido por el señor [REDACTED] referido a la impugnación de la decisión contenida en la Carta LR-AYA-005-000131-2023-SAC, al haber operado la sustracción de la materia.

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 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 Arequipeño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024116486

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 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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe