



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

RESOLUCIÓN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

- iv. Es necesario que se capacite al referido colaborador, específicamente en brindar un servicio de calidad al público.
2. Mediante Carta R-WEB-053342-2022-SAC, notificada el 24 de enero de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:
- Contrariamente a lo alegado en su reclamo, el usuario solicitó el cambio en sencillo de S/ 50,00 (cincuenta con 00/100 Soles) y una consulta de saldo, debido a ello, el personal de TREN URBANO le indicó el saldo con el que contaba en su tarjeta, además le mencionó que el sencillo del cual disponían era utilizado para los casos de compras de tarjeta o recargas.
 - Posteriormente, el señor [REDACTED] se volvió a acercar a la boletería, esta vez para solicitar una recarga por el importe de S/ 7,00 (siete con 00/100 Soles); operación que fue realizada sin inconveniente alguno.
 - El proceder del personal de TREN URBANO fue el correcto, rigiéndose por sus propios procedimientos establecidos.
3. Con fecha 8 de febrero de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-053342-2022-SAC, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento y agregando que no se encuentra de acuerdo con la respuesta que TREN URBANO brindó a su reclamo, pues se desprendería que el contenido de este resulta falso.
4. El 1 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, a efecto de que se pronuncie respecto de la apelación interpuesta por el usuario contra la Carta R-WEB-053342-2022-SAC.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-053342-2022-SAC.
 - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

II. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre la alegada actitud negativa que el personal de la boletería de la Línea 1 del Metro de Lima habría tenido al momento de pretender realizar el usuario la recarga de su tarjeta, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en la prestación del servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)²; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. Al respecto, de la revisión del expediente se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-WEB-053342-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 24 de enero de 2022.
 - ii. El plazo máximo que tuvo el señor [REDACTED] para interponer su recurso de apelación venció el 14 de febrero de 2022.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 8 de febrero de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
9. Por otro lado, conforme 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 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.
10. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos que lo sustentan.

2 Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) 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 OSITRAN

"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 apelación 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 OSITRAN

"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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

11. TREN URBANO es la Entidad Prestadora 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 establece en el artículo 8.1 del referido contrato, tal como 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”.

[El subrayado es nuestro]

12. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo Nro. 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen lo siguiente:

“Artículo 7.- De los 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 toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

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]



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

III.2.2 Sobre la atención brindada al usuario en la boletería de la estación Miguel Grau

13. El señor **BERBECQU** señaló que, habiéndose acercado a la boletería de la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, solicitando en un primer momento, la recarga de su tarjeta con S/ 9,00 (nueve con 00/100 Soles), portando un billete de S/ 20,00 (veinte con 00/100 Soles); y posteriormente, en un segundo momento, solicitándolo por el monto de S/ 6,00 (seis con 00/100 Soles), portando S/ 7,00 (siete con 00/100 Soles); el personal de TREN URBANO se negó a realizar las recargas solicitadas, indicando no contar con sencillo para dar el vuelto correspondiente.
14. Por su parte, TREN URBANO señaló que el señor **BERBECQU** se acercó a la boletería solicitando en primer lugar el cambio de S/ 50,00 (cincuenta con 00/100 Soles) en sencillo, así como realizar la consulta de saldo, esto último siendo atendido por el personal de TREN URBANO. Adicionalmente, se le informó que el sencillo para los pasajeros se utilizaba para los casos de compras y recargas de tarjeta.
15. Asimismo, la Entidad Prestadora añadió que el señor **BERBECQU** volvió a acercarse para solicitar una recarga por el importe de S/ 7,00 (siete con 00/100 Soles), lo que fue realizado sin inconveniente alguno.
16. Ahora bien, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de este, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁷. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el referido contrato⁸, correspondiendo verificar si en el presente caso el servicio brindado al usuario se encontraba dentro de dichos estándares.
17. Asimismo, el artículo 37° del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

7 Contrato de Concesión

SECCIÓN VIII: EXPLOTACIÓN DE LA CONCESIÓN 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 (...).

Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

Artículo 9.- Derecho a la contraprestación

Las entidades prestadoras tienen derecho a percibir la contraprestación correspondiente de parte de los usuarios por brindarle servicios derivados de la explotación de la ITUP, de acuerdo a:

- a. El régimen tarifario y/o de acceso establecidos en los respectivos contratos de Concesión (...).

8 Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN⁹.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

“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 OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

18. Igualmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

“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]

19. Como puede apreciarse, la venta de boletos y recarga de tarjetas forma parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios.
20. Asimismo, el Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N° 0034-2004-AI/TC que, si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

- a) Su naturaleza esencial para la comunidad;
- b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;
- c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad y;
- d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.

[El subrayado es nuestro]

21. En ese sentido, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación se otorgue en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.
22. Ahora bien, conforme se ha señalado precedentemente, el usuario alegó que el personal de boletería de TREN URBANO se negó a efectuar las recargas solicitadas, aduciendo que no contaba con cambio suficiente para realizar las operaciones de recarga.
23. De la revisión del expediente, se aprecia que obra el documento denominado “Informe del Personal”, suscrito por el trabajador del área de boletería de la estación Miguel Grau que atendió al señor [REDACTED] en el cual se señala lo siguiente:

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

"DESCARGO

(...)

Siendo las 08:00 horas aproximadamente me encontraba en la boletería del 2do nivel cuando llega el pasajero de nombre Miguel con un billete de S/. 50.00 exigiéndome que le cambie en sencillo y me entrega su tarjeta para consultar su saldo, siguiendo mi protocolo de atención le informo al pasajero su saldo en su tarjeta y le indico que si desea que le cambie su billete podría realizar una recarga del monto que usted desee y le puedo entregar su vuelto en sencillo, sin embargo pasajero con voz prepotente y frente a los demás pasajeros indica lo siguiente: "en las estaciones que van a Bayovar todos me cambian mi billete en monedas y tú no me cambias, porque eres así de atorrante", le informo al pasajero con total cordialidad lo siguiente: "nosotros podemos cambiarle su billete siempre y cuando realice una recarga o compra de tarjeta", pero pasajero nuevamente con voz prepotente comienza a insultar y le informa a los demás pasajeros que no tengo sencillo y los demás pasajeros enojados me reclaman por lo que menciona el pasajero. Asimismo, les informo a los pasajeros lo que le informe al caballero y prosigo con las recargas de los demás pasajeros que estaban en la cola, pero pasajero seguía ofuscado y pide a los pasajeros que le cambien su billete mientras yo seguía recargando a los demás pasajeros. Cuando pasajero logra tener sencillo me entrega una moneda de S/. 5.00 y una moneda de S/. 2.00 y me informa que le recargue todo y procedo a recargarle todo el monto que me entrega. Al retirarse el pasajero me indica que debo leer mejor mis funciones y refiere lo siguiente: "ya te tengo marcado tarado y vas a ver cuándo a la siguiente no me cambies mi billete, todas las demás estaciones me cambian mi billete y me dan lo que les pido y tú no me quieres dar, sino quieres trabajar, mejor vete de aquí" y pasajero se retira insultado.
(...)"

[El subrayado es nuestro]

24. Conforme se puede apreciar del documento antes citado, se consigna que el trabajador del área de boletería que atendió al señor ██████████, si bien no realizó la primera recarga solicitada por el usuario de forma inmediata, posteriormente, atendió su solicitud de recarga sin presentarse inconveniente alguno.
25. Asimismo, con fecha 19 de enero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo alegado en el procedimiento.
26. Cabe señalar que el usuario no ha presentado medio probatorio alguno que acredite que el personal de la boletería hubiera brindado un servicio deficiente durante la recarga de su tarjeta, habiendo señalado la Entidad Prestadora que se llegó a realizar la recarga, lo que no ha sido negado por el señor ██████████ ni en la apelación, ni a lo largo del procedimiento.
27. Debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁹, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
28. En ese sentido, correspondía que el señor ██████████ acreditara con algún medio probatorio que el personal de la boletería de TREN URBANO brindó un servicio deficiente durante la recarga de su tarjeta, lo que no ha ocurrido en el presente caso.

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 024-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00033-2024-TSC-OSITRAN

29. En consecuencia, no habiéndose verificado deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la decisión contenida en la Resolución R-WEB-053342-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - CONFIRMAR la decisión contenida en la Resolución R-WEB-053342-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] al no haberse acreditado deficiencias en el servicio brindado por la Entidad Prestadora.

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

TERCERO. - NOTIFICAR la presente resolución al señor [REDACTED] y TREN URBANO DE LIMA S.A.

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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024012391

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>

10 Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

- (...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 - b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
 - c) Integrar la resolución apelada;
 - d) 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".