



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN SUPERINTENDENCIA
INTEGRAL DEL TRANSPORTE
URBANO DE LIMA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTES : 61-2022-TSC-OSITRAN
62-2022-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTOS APELADOS : Decisiones contenidas en las Cartas LR-SRO-
005-000016-2022-SAC y LR-SRO-005-000027-
2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 24 de octubre de 2023

SUMILLA: La tramitación de las denuncias efectuadas por los usuarios, relacionadas con posibles incumplimientos de las obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público por parte de las Entidades Prestadoras, se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN y no del Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos; consecuentemente, deben remitirse los actuados a dicha Gerencia para que, de ser el caso, disponga la aplicación de las medidas que correspondan, de conformidad con el marco normativo vigente.

VISTOS:

Los recursos de apelación interpuestos por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante), contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-SRO-005-000016-2022-SAC y LR-SRO-005-000027-2022-SAC emitidas por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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 vocales 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 vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

Del expediente N° 61-2022-TSC-OSITRAN

1. El 18 de marzo de 2022, el señor [REDACTED] presentó un cuestionamiento ante TREN URBANO manifestando lo siguiente:

- I.- En el periodo comprendido entre el 14 y el 18 de marzo de 2022, la escalera eléctrica de la estación Santa Rosa que conduce de la primera planta al andén permaneció inoperativa, lo que generó que adultos mayores y personas con niños tuvieran que utilizar la escalera fija para desplazarse.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte y Obras Públicas

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

- ii.- Personal de la Línea 1 ingresa a la estación sin formar fila, pese a que mujeres embarazadas sí deben hacerlo, teniendo preferencia para el ingreso.

2. Mediante Carta LR-SRO-005-000016-2022-SAC, notificada el 28 de marzo de 2022, TREN URBANO declaró infundado el cuestionamiento formulado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:

- i.- Línea 1 expresa sus disculpas al usuario por las molestias causadas al encontrar la escalera eléctrica inoperativa; sin embargo, se ha informado al área correspondiente para su intervención, a fin de no perjudicar a los pasajeros.
- ii.- El personal de Línea 1 ingresa por el acceso de exonerados cuando se encuentra de turno para el cumplimiento de sus funciones. No obstante, de encontrarse fuera de turno, deberán formar su fila para ingresar.

3. El 31 de mayo de 2022, el señor [REDACTED] presentó ante TREN URBANO un escrito de queja por defectos en la tramitación del procedimiento administrativo, alegando que su reclamo no había sido resuelto dentro del plazo de quince (15) días previsto legalmente.

4. El 3 de junio de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo de queja.

5. El 8 de junio de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000016-2022-SAC, manifestando lo siguiente:

- i.- La escalera eléctrica de la estación Santa Rosa permaneció inoperativa por más de tres (3) semanas, obligando a los pasajeros a desplazarse por la escalera fija.
- ii.- En su carta de respuesta, Línea 1 no ha indicado la norma legal que habilita a sus trabajadores a ingresar a la estación sin formar fila y sin pagar pasaje, a diferencia de los usuarios que sí lo hacen, pese a que estos deberían ser los beneficiarios de dicho sistema de transporte.

6. El 28 de junio de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:

- i.- El plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de notificada la resolución.
- ii.- En el presente caso, la Carta LR-SRO-005-000016-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 28 de marzo de 2022, por lo que tuvo plazo hasta el 20 de abril del presente año para presentar una impugnación contra dicho pronunciamiento; sin embargo, el usuario presentó la apelación el 8 de junio de 2022; es decir, extemporáneamente.
- iii.- Sin perjuicio de lo expuesto, TREN URBANO se ratifica en lo indicado en la Carta LR-SRO-005-000016-2022-SAC.

7. El 7 de julio de 2022, el señor [REDACTED] presentó un formato de reclamo ante TREN URBANO cuestionando que como parte de la documentación generada durante la tramitación del reclamo presentado el 18 de marzo de 2022, se verificó la existencia de una fotografía que le habría sido tomada por personal de la Entidad Prestadora sin su

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autoría 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° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 80032-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 80032-2023-TSC-OSITRAN

consentimiento, en la cual se le apreciaba suscribiendo el respectivo Libro de Reclamaciones. Solicitó que TREN URBANO acreditara que contaba con facultades legales para realizar este tipo de acciones en contra de los usuarios reclamantes.

8. Mediante Carta LR-SRO-005-000043-2022-SAC, notificada el 2 de agosto de 2022, TREN URBANO declaró infundado el cuestionamiento presentado por el señor [REDACTED] señalando que la fotografía referida por el usuario fue tomada con un equipo celular de dicha Entidad Prestadora con la finalidad de dejar constancia de la presentación del reclamo.
9. El 9, 18 y 19 de agosto de 2022, el señor [REDACTED] presentó ante TREN URBANO formatos de queja por presuntos defectos en la tramitación del procedimiento administrativo, alegando que el reclamo mediante el cual cuestionó la fotografía tomada sin su consentimiento no había sido resuelto dentro del plazo de quince (15) días previsto legalmente.
10. El 6 de septiembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000043-2022-SAC, reiterando que TREN URBANO no había acreditado contar con facultades legales para fotografiar a los usuarios cuando registran sus reclamos en el Libro de Reclamaciones.

Del expediente N° 62-2021-TSC-OSITRAN

11. El 30 de marzo de 2022, el señor [REDACTED] presentó un cuestionamiento ante TREN URBANO, manifestando que todos los días los usuarios de la Línea 1 de la tercera edad y mujeres con hijos son discriminados al obligárseles a formar fila a efectos de ingresar a la estación Santa Rosa, a diferencia del personal de TREN URBANO, quienes ingresan sin formar fila.
12. Mediante Carta LR-SRO-005-000027-2022-SAC, notificada el 5 de abril de 2022, TREN URBANO declaró infundado el cuestionamiento presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - i.- El Estado y las autoridades competentes emitieron normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia de Covid -19. Debido a la disposición de mantener la distancia de un metro entre personas, la capacidad de los trenes se encuentra disminuida, lo que genera el incremento del tiempo para el ingreso a la estación y la posibilidad de que no puedan ingresar al sistema.
 - ii.- En esta nueva normalidad el acceso preferencial también tiene que ser gestionado, asegurando un adecuado aforo en las estaciones y trenes con la finalidad de preservar la salud y seguridad de todas las personas.
 - iii.- Durante su jornada laboral, los agentes de estación cumplen diversas funciones, desplazándose dentro de las estaciones de acuerdo a las necesidades de los pasajeros, motivo por el cual tienen permitido el ingreso inmediato a las estaciones cuando se encuentren cumpliendo sus labores.
13. El 31 de mayo de 2022, el señor [REDACTED] presentó ante TREN URBANO un escrito de queja por defectos en la tramitación del procedimiento administrativo, alegando que su reclamo no había sido resuelto dentro del plazo de quince (15) días previsto legalmente.
14. El 6 de junio de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo de queja.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

15. El 8 de junio de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000027-2022-SAC, manifestando que TREN URBANO otorga preferencia a su personal para el ingreso a las estaciones de la Línea 1, pues no forman fila y tampoco pagan pasaje por hacer uso del servicio, discriminando a los demás usuarios quienes aun cuando pagan pasaje, deben formar fila antes de ingresar a las estaciones y subir al tren.
16. El 30 de junio de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- El plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de notificada la resolución.
 - ii.- En el presente caso, la Carta LR-SRO-005-000027-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 5 de abril de 2022, por lo que tuvo plazo hasta el 28 de abril del presente año para presentar una impugnación contra dicho pronunciamiento; sin embargo, el usuario presentó la apelación el 8 de junio de 2022; es decir, extemporáneamente.
 - iii.- Sin perjuicio de lo expuesto, TREN URBANO se ratifica en lo indicado en la Carta LR-SRO-005-000027-2022-SAC.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

17. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia de los recursos de apelación interpuestos por el señor OCARES contra las decisiones contenidas en las Cartas LR-SRO-005-000016-2022-SAC y LR-SRO-005-000027-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar los recursos de apelación formulados por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- CUESTIÓN PREVIA

18. Conforme se indicó en los antecedentes de la presente resolución, en el expediente N° 61-2022-TSC-OSITRAN, el señor [REDACTED] manifestó lo siguiente:
- (i) En el periodo comprendido entre el 14 y el 18 de marzo de 2022, la escalera eléctrica de la estación Santa Rosa que conduce de la primera planta al andén habría permanecido inoperativo, lo que habría generado que adultos mayores y personas con niños tuvieran que utilizar la escalera fija para desplazarse.
 - (ii) Personal de la Línea 1 ingresaría a la estación sin formar fila, pese a que usuarias gestantes si debían hacerlo, teniendo preferencia para el ingreso.
19. Asimismo, en el expediente N° 62-2022-TSC-OSITRAN, el señor [REDACTED] manifestó que los usuarios de la Línea 1 de la tercera edad y mujeres con hijos serían discriminados al obligárseles a formar fila a efectos de ingresar a la estación Santa Rosa, a diferencia del personal de Línea 1, quienes ingresarían sin formar fila ni pagar pasaje.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA
INVESTIGACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

20. Ahora bien, el artículo 160° del TUO de la Ley N° 27444¹, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece que la autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.
21. Con relación a la conexidad, el artículo 84 del Código Procesal Civil², la define como la concurrencia de elementos comunes o afines entre pretensiones distintas.
22. De lo manifestado por el señor [REDACTED] se aprecia que en ambos expedientes cuestionó que los usuarios de la Línea 1 (de la tercera edad, gestantes y madres con hijos) debían formar fila a efectos de ingresar a la estación Santa Rosa, a diferencia del personal de Línea 1, quienes ingresarían sin formar fila, lo que evidenciaría una conducta discriminatoria en perjuicio de los usuarios.
23. Teniendo en cuenta ello, se constata que lo señalado por el señor [REDACTED] en el cuestionamiento del 30 de marzo de 2022 ante TREN URBANO no solamente complementó el cuestionamiento formulado el 18 de marzo del mismo año ante TREN URBANO sino que ambos cuestionamientos guardan conexión entre sí, en tanto tuvieron por objeto hacer notar una presunta deficiencia por parte de ésta última en el control de ingreso de los usuarios a las estaciones de la Línea 1 por la vía de acceso preferencial.
24. Consecuentemente, corresponde ordenar la acumulación de los expedientes N° 61-2022-TSC-OSITRAN y 62-2022-TSC-OSITRAN.

III.2.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN

3.1.1 De las funciones del OSITRAN

25. La Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, señala que como organismo regulador, el OSITRAN tiene entre otras funciones, la de supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las entidades o actividades supervisadas imponiendo las sanciones correspondientes en caso de verificarse incumplimientos, así como la de solucionar las controversias y reclamos presentados por los usuarios contra las entidades prestadoras bajo el ámbito de su competencia³.
26. En el mismo sentido, el artículo 6 de la Ley 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público y Promoción de los Servicios de Transporte Aéreo (ley de creación del OSITRAN) y el artículo 10 del Reglamento General del OSITRAN (en adelante, el REGO)⁴, señalan entre las funciones del OSITRAN, las de

¹ TUO de la Ley N° 27444

**Artículo 160.- La autoridad responsable de la instrucción, por propia iniciativa o a instancia de los administrados, dispone mediante resolución irrecurrible la acumulación de los procedimientos en trámite que guarden conexión.*

² Código Procesal Civil, aprobado por Decreto Legislativo N° 768.

**Artículo 84.- Conexidad*

Hay conexidad cuando se presentan elementos comunes entre distintas pretensiones o, por lo menos, elementos afines en ellas".

³ Léase la exposición de motivos de la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN mediante la cual se aprobó el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, que entró en vigencia el 11 de junio de 2011, mediante publicación realizada en el diario oficial "El Peruano".

⁴ Aprobado por Decreto Supremo N° 044-2006-PCM y sus modificatorias.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

supervisar, fiscalizar y sancionar, así como la de solucionar las controversias y reclamos de los usuarios.

27. En efecto, respecto a las funciones supervisora, así como fiscalizadora y sancionadora, los artículos 21 y 32 del REGO señalan lo siguiente:

"Artículo 21.- Función Supervisora

El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios. (...)"

Artículo 32.- Funciones fiscalizadora y sancionadora

El OSITRAN fiscaliza e impone sanciones y medidas correctivas a las Entidades Prestadoras por el incumplimiento de las normas, disposiciones y/o regulaciones establecidas por el OSITRAN y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

28. En cuanto a la función de solución de controversias y reclamos, el artículo 37 del REGO indica:

"Artículo 37.- Funciones de solución de controversias y atención de reclamos

El OSITRAN está facultado para resolver en la vía administrativa las controversias y reclamos, que dentro del ámbito de su competencia, surjan entre entidades prestadoras y entre estas y sus usuarios".

29. Ahora bien, para el ejercicio efectivo de las funciones supervisora y sancionadora, así como de la función de solución de reclamos, los usuarios de las entidades prestadoras reguladas cuentan con distintas vías procedimentales, como se verá a continuación.

3.1.2 De los procedimientos de reclamos y denuncias ante el OSITRAN

1) De los reclamos

30. En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
31. En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones del OSITRAN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites y, en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN (en lo sucesivo, el Reglamento de Reclamos).
32. En atención a lo expuesto, el literal b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁴ define al reclamo del siguiente modo:

⁴ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 01-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

"b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

33. A propósito de la definición de reclamo reseñada, cabe resaltar que el artículo 2, Inciso 20) de la Constitución Política del Perú, reconoce a toda persona el derecho de formular peticiones a la autoridad competente y a recibir una respuesta, derecho que también se encuentra recogido en el artículo 117 del TUO de la LPAG, a través de la figura de la petición administrativa:

"Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.

117.2 El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

34. De lo expuesto se desprende que el reclamo al que se refiere el Reglamento de Reclamos, constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
35. Es importante recalcar que, de conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, los reclamos podrán recaer respecto de servicios regulados o servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, siempre que se encuentren bajo la supervisión del OSITRAN⁶. En ese sentido, dicho artículo establece como supuestos de reclamos, entre otros, los siguientes:

"a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.

⁶ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

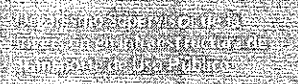
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa.

ii) De las denuncias

- 36. En lo que respecta al procedimiento de denuncia, cabe señalar que el artículo 105 del TUO de la LPAG⁷, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios de la infraestructura de transporte de uso público, de formular denuncias ante la autoridad competente sobre los hechos que conocieran y que fueran contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación particular y concreta de algún derecho o interés legítimo.
- 37. Al respecto, cabe señalar que para Morón Urbina⁸, la denuncia administrativa debe entenderse como aquel "acto por el cual se pone de conocimiento de una autoridad, alguna situación administrativa no ajustada a derecho, con el objeto de comunicar un conocimiento personal, a diferencia de la petición administrativa que es la expresión con interés personal, legítimo, directo e inmediato en obtener un comportamiento y resultado concreto de la autoridad, condiciones que no son exigibles a los denunciantes".
- 38. Ahora bien, como se ha señalado previamente, la función supervisora del OSITRAN incluye verificar que las Entidades Prestadoras cumplan con sus obligaciones contractuales y legales, mientras que la función fiscalizadora comprende la facultad de realizar todas las investigaciones necesarias, imponiendo las sanciones correspondientes en caso se verifique el incumplimiento de las obligaciones contractuales o legales, esto último, en el ejercicio de la función sancionadora.

⁷ TUO de la Ley N° 27444

***Artículo 105.- Derecho a formular denuncias**

105.1 Todo administrado esté facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.

105.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.

105.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado".
(...)"

⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General. Gaceta Jurídica. Ed. 2011 pp.381.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 81-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

39. En cuanto a la naturaleza del procedimiento que sirve de mecanismo para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora por parte del OSITRAN, el artículo 33 del REGO señala lo siguiente:

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de las Funciones Fiscalizadora y Sancionadora"

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización".

40. Atendiendo al artículo antes citado, se aprecia que el procedimiento implementado por el OSITRAN en el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa de la entidad, como consecuencia de orden superior o por denuncia de un tercero. Teniendo en cuenta esto último, cualquier tercero que tenga conocimiento de una acción u omisión de las Entidades Prestadoras que pueda constituir un incumplimiento de sus obligaciones, tiene la posibilidad de informar de ello al OSITRAN, con la finalidad de que este adopte las acciones correspondientes a fin de determinar si se ha presentado un incumplimiento contractual o legal, así como evaluar si dicho incumplimiento es pasible de una sanción administrativa. En consecuencia, la denuncia es un derecho que le asiste a cualquier administrado, incluyendo por ello a los usuarios de cualquier Infraestructura de Transporte de Uso Público.

3.1.3 Competencia de los órganos de OSITRAN en la atención de reclamos y denuncias

i) Competencia para la atención de reclamos

41. El REGO establece cuáles son los órganos del OSITRAN encargados de ejecutar las competencias otorgadas para el cumplimiento de las funciones reseñadas en los párrafos precedentes.
42. Así, en cuanto a la función de atención y solución de reclamos, el REGO dispone lo siguiente:

Artículo 38.- Órganos competentes para el ejercicio de la función de solución de reclamos

"La Entidad Prestadora es competente en primera instancia para la solución de reclamos que presente un usuario por los servicios prestados por esta así como por los reclamos que presente un usuario intermedio, con relación al acceso a las facilidades esenciales, antes de la existencia de un contrato de acceso, de conformidad con el Reglamento marco de acceso a la infraestructura de transporte público.

Los recursos contra lo resuelto por los Cuerpos Colegiados de OSITRAN y las entidades prestadoras, son resueltos en segunda y última instancia administrativa, por el Tribunal de Solución de Controversia y Atención de Reclamos".

43. Como se puede apreciar, la competencia para la atención y solución de reclamos planteados por los usuarios corresponde, en primera instancia administrativa, a las entidades prestadoras; una vez apelado por los usuarios lo resuelto por estas, la competencia corresponde, en segunda y última instancia administrativa, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN.

8



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

ii) Competencia para la atención de denuncias

44. En lo que se refiere a la atención de denuncias, el REGO dispone lo siguiente:

"Artículo 22.- Órganos Competentes para el ejercicio de la Función Supervisora

La función supervisora, respecto a la fase resolutoria en primera instancia administrativa, es ejercida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, que se pronuncia, sobre las cuestiones que se deriven de la ejecución de las actividades de supervisión; siendo la fase de instrucción ejercida por la unidad orgánica correspondiente".

"Artículo 33.- Órganos competentes para el ejercicio de la función Fiscalizadora y Sancionadora

Las funciones fiscalizadora y sancionadora se ejercen en el marco del procedimiento que se inicia siempre de oficio, sea por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior o por considerar que una denuncia amerita una acción de fiscalización.

Para el ejercicio de las funciones fiscalizadora y sancionadora, la unidad de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización que conduce la fase de instrucción realiza indagaciones preliminares, investigaciones, inspecciones, recaba o verifica información de otros órganos, actúa las pruebas que considere pertinentes e imputa cargos, en el marco de un procedimiento sancionador iniciado conforme a ley; debiendo emitir su informe recomendando la imposición o no de sanciones administrativas y/o de medidas correctivas.

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización resuelve en primera instancia administrativa e impone las sanciones y/o medidas correctivas que correspondan, de ser el caso.

Corresponde al Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN conocer y resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación que se planteen contra lo que resuelva la Gerencia de Supervisión y Fiscalización".

45. Asimismo, el Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN prescribe lo siguiente:

"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN.

Artículo 53.- Funciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización
(...)

3. Supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público, incluida la prestación de servicios públicos de transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, verificando el cumplimiento de los aspectos comerciales y administrativos, económico - financiero, estándares de calidad y niveles de servicio, operación y mantenimiento de la infraestructura, así como las inversiones pactadas en los contratos respectivos, según corresponda".

8



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

46. Finalmente, el artículo 78 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN establece lo siguiente:

Artículo 78.- Los órganos competentes

78.1 La Jefatura de Fiscalización de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador.

78.2 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano competente para resolver en primera instancia administrativa.

78.3 El Tribunal en Asuntos Administrativos del OSITRAN es el órgano competente para resolver en segunda y última instancia administrativa.

47. Teniendo en cuenta las disposiciones normativas citadas, se evidencia que el ejercicio y/o ejecución de las funciones supervisoras, fiscalizadoras y sancionadoras le corresponde a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN.

Sobre lo manifestado por el señor [REDACTED]

48. Ahora bien, como se desprende de las alegaciones formuladas, el señor [REDACTED] no cuestionó la existencia de deficiencias en algún servicio que TREN URBANO le haya proveído como concesionaria de la Línea 1 del Metro de Lima, tal que hubiera dado lugar a una afectación relacionada a la satisfacción de un interés personal o particular en concreto; como podría haber sido el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.
49. Sobre el particular, cabe recordar que conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, éste constituye un derecho de petición que el usuario utiliza como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular o concreto vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN; como podría ser el reembolso de un monto pagado en exceso por concepto de una tarifa, la declaración de responsabilidad de la Entidad Prestadora por la generación de un daño físico o patrimonial, o limitaciones para usar o acceder a la infraestructura de transporte de uso público.
50. En ese sentido, si bien en el presente caso se aprecia que el señor [REDACTED] califica como un usuario del servicio brindado por TREN URBANO, habiendo cuestionado hechos relacionados con lo que sería la falla de funcionamiento de la escalera eléctrica de la estación Santa Rosa que conduce de la primera planta al andén, así como el presunto incumplimiento de un adecuado control en el ingreso de los usuarios a dicha estación en perjuicio de usuarios vulnerables (tercera edad, gestantes, madres con niños), hechos que se encontrarían vinculados con un supuesto de reclamo por calidad del servicio de acuerdo al inciso c) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN; no se verifica que dicha alegación se encuentre vinculada a la afectación de un interés particular y concreto, conforme a la definición de reclamo recogida en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN antes citado.
51. En efecto, no se verifica que el usuario haya alegado haber sido afectado de manera cierta y concreta durante la prestación del servicio por parte de la Entidad Prestadora, como podría haber ocurrido si se le hubiera impedido injustificadamente el acceso por dicha vía preferencial.

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.lima.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 81-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

52. Más bien se constata, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, que sus alegaciones se encuentran vinculadas más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular, a la puesta en conocimiento de la administración de un hecho, como es la falta de control del acceso preferencial en las estaciones de la Línea 1, que de manera general podría determinar la posibilidad de que la Entidad Prestadora no estuviera cumpliendo con obligaciones legales relativas a verificar que dicha vía de acceso sea utilizada por las personas que efectivamente lo requieren⁹. Ciertamente, el referido ingreso preferencial debe ser utilizado únicamente por usuarios adultos mayores, en condición de discapacidad o gestantes, a fin de que, en atención a su especial situación de vulnerabilidad, no requieran formar la fila de ingreso ordinario con los demás usuarios de la Línea 1.
53. Adicionalmente, tampoco se ha verificado que el reclamo formulado por el señor [REDACTED] se encuentre incurso en alguno de los demás supuestos previstos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, vinculados a reclamos por facturación o la

⁹ Ley N° 27408. Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público

Artículo 1°.- Objeto de la Ley

Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

Código de Protección y Defensa del Consumidor

Artículo VI.- Políticas públicas

(...)

4. El Estado reconoce la vulnerabilidad de los consumidores en el mercado y en las relaciones de consumo, orientando su labor de protección y defensa del consumidor con especial énfasis en quienes resulten más propensos a ser víctimas de prácticas contrarias a sus derechos por sus condiciones especiales, como es el caso de las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad así como los consumidores de las zonas rurales o de extrema pobreza.

(...).

Artículo 41.- Trato preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad

41.1 El proveedor está en la obligación de garantizar la atención preferente de gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, en todos los sistemas de atención con que cuente, debiendo facilitar al consumidor todos los mecanismos necesarios para denunciar el incumplimiento de esta norma bajo responsabilidad.

41.2 Respecto de los beneficiarios del trato preferente, el proveedor debe:

- Consignar en un lugar visible, de fácil acceso y con caracteres legibles su derecho a la atención preferente.
- Adecuar su infraestructura en lo que corresponda e implementar medidas garantizando su acceso y seguridad.
- Exonerarlos de turnos o cualquier otro mecanismo de espera.
- Implementar un mecanismo de presentación de quejas contra quienes incumplan con esta disposición.

41.3 El proveedor que incumple con lo establecido en esta norma y otras disposiciones sobre la materia es sancionado conforme a los procedimientos establecidos en las leyes, normas y reglamentos especiales.*

Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público

Artículo 19.- Accesibilidad

Las Entidades Prestadoras deberán adoptar las medidas de accesibilidad para personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores en las infraestructuras a su cargo, de acuerdo a lo previsto en la Ley N° 28735, según corresponda. Entre dichas medidas se encuentran las siguientes:

- Construir rampas que permitan el fácil acceso de las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores.
- Colocar señalización adecuada, tanto visual como sonora.
- Adaptar los servicios higiénicos para el fácil uso de los Usuarios con discapacidad.
- Instalar teléfonos públicos que permitan su uso por personas con discapacidad.
- Implementar un ascensor, así como mobiliario especial en las salas de espera y de embarque, así como en las estaciones.
- Adoptar las medidas necesarias para la edificación de las cafeterías, tiendas y todo otro servicio que se brinde en las ITUP, de manera que puedan ser utilizados por personas con discapacidad.

En caso de incumplimiento, el OSITRAN pondrá en conocimiento dicha circunstancia a la autoridad competente para las acciones de supervisión y fiscalización, en atención a lo establecido en la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad o norma que la modifique o sustituya.*





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRANTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

ocurrencia de daños o pérdidas, entre otros, en relación a la exigencia de la satisfacción de un legítimo interés particular y concreto.

54. Consecuentemente, de acuerdo con el marco legal desarrollado precedentemente, corresponde que las alegaciones del señor [REDACTED] sean calificadas como una denuncia, pues la existencia de presuntos hechos que podrían determinar el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales a cargo de la Entidad Prestadora, no resultan una materia respecto de la cual pueda pronunciarse este Tribunal, de lo que se desprende que el recurso de apelación interpuesto deba de declararse improcedente.
55. Cabe recordar que, tal y como ya se ha desarrollado anteriormente, el reclamo y la denuncia tienen un diferente trámite, siendo el primero competencia de la Entidad Prestadora y del TSC, y el segundo, competencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) como órgano de primera instancia.
56. En consecuencia, no correspondiendo al TSC resolver las denuncias interpuestas por los usuarios, cabe informar de los hechos expuestos a la GSF para que actúe conforme a sus atribuciones¹⁰.
57. Por consiguiente, no corresponde al TSC remitir pronunciamiento sobre el fondo de la materia a que se refiere la apelación del señor [REDACTED].
58. Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, considerando que la Gerencia de Atención al Usuario¹¹ es responsable de cautelar los derechos de los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público de competencia de OSITRAN, como es el caso de los usuarios de la Línea 1, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad, corresponde remitirle copia de la presente resolución a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹²:

¹⁰ Reglamento General de Supervisión del OSITRAN

Artículo 2.- Definiciones

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras.

¹¹ Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN

SUBCAPÍTULO II

DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 45.- De la Gerencia de Atención al Usuario

La Gerencia de Atención al Usuario es el órgano de línea responsable de cautelar los derechos del usuario intermedio y final relacionados con la infraestructura de transporte de uso público de competencia del OSITRAN, incluido el transporte ferroviario de pasajeros en las vías que forman parte del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, así como de promover políticas, procesos y mecanismos efectivos para la atención de calidad dirigidos a dichos usuarios, en el marco de las disposiciones contractuales y normativas de la materia, según corresponda.

¹² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

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.firmas.gob.pe/webvalidador.xhtml>





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 61-2022-TSC-OSITRAN
EXPEDIENTE N° 62-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00032-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ORDENAR la acumulación de los expedientes N° 61-2022-TSC-OSITRAN y 62-2022-TSC-OSITRAN.

SEGUNDO.- DECLARAR que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre el fondo de las materias a que se refieren las apelaciones interpuestas por el señor [REDACTED] contra las Cartas LR-SRO-005-000016-2022-SAC y LR-SRO-005-000027-2022-SAC emitidas por TREN URBANO DE LIMA S.A.

TERCERO.- REMITIR copia de los expedientes N° 61-2022-TSC-OSITRAN y 62-2022-TSC-OSITRAN conteniendo todos los actuados elevados por TREN URBANO DE LIMA S.A., a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de que actúe de acuerdo a sus atribuciones.

CUARTO.- REMITIR copia de la presente resolución a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de poner en su conocimiento los hechos reseñados en la misma.

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

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales 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: 2023125935

"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 actuaciones 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.

