



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos PAJ
20420240545 Ward
Móvil: Firma Digital
Fecha: 12/04/2024
10:37:50 -0500

EXPEDIENTE : 160-2022-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 10 de abril de 2024

SUMILLA: No habiéndose verificado que el personal de la Entidad Prestadora se hubiera negado a efectuar la recarga solicitada por el usuario, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaro infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC, emitida 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 miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 29 de octubre de 2022, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que habiéndose apersonado a la boletería de la estación San Borja Sur de la Línea 1, entregó un billete de S/ 20,00 a fin de realizar una recarga a su tarjeta; no obstante, personal de dicha área se negó a realizar dicha recarga aduciendo que no contaba con sencillo; razón por la cual solicita que TREN URBANO mantenga un monto de "sencillo" para atender las recargas, de tal modo que no pueda verse perjudicado por la falta de cambio.
2. Mediante Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC, notificada el 21 de noviembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
 - i.- Habiéndose revisado los hechos expuestos por el reclamante, se ha verificado que el señor [REDACTED] se apersonó a la boletería a realizar una recarga de S/ 3,00 con un billete de S/ 20,00, ante ello, personal de boletería le indicó que el vuelto se le entregaría en monedas; no obstante, el usuario indicó que deseaba el vuelto en billete.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- El personal de boletería no negó la atención solicitada por el usuario, razón por la cual se ha cumplido con brindar un servicio conforme con los procedimientos establecidos en las normas de uso del sistema de Línea 1 del Metro de Lima.
 - iii.- No obstante, lamentan la percepción no idónea del servicio brindado, así como las molestias ocasionadas al usuario. En tal sentido, esperan su comprensión a fin de seguir brindándole un servicio oportuno, eficiente y de calidad.
3. El 22 de noviembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- La decisión impugnada no se ajusta a la verdad, en la medida que el personal de boletería nunca le ofreció brindarle el vuelto en monedas, indicando únicamente no tener "sencillo", razón por la cual tuvo que ir a cambiar su billete por "sencillo", ocasionándole una pérdida del tiempo que tenía para alcanzar el tren que estaba próximo a llegar a la estación.
 - ii.- Prueba de la falta de "sencillo" alegada por el personal de boletería son las personas que se encontraban cerca de la ventanilla.
 - iii.- Si fuera el caso en el que personal de boletería le hubiera ofrecido vuelto en monedas, como lo alega TREN URBANO, no tendría la necesidad de rechazarlo debido a que siempre utiliza "sencillo".
4. El 14 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo reiterando lo expresado en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC.
5. El 21 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del señor [REDACTED] referida a la negativa del personal de la boletería de la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima a realizar una recarga a su tarjeta con un billete de S/ 20,00, aduciendo no contar con "sencillo"; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:
(...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRÁN

TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN² (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN⁵, 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.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 21 de noviembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 14 de diciembre de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 22 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

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

² **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

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

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. 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 del OSITRÁN**

"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRÁN

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

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

Sobre la normativa aplicable

12. Los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, 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 OSITRÁN (...).”

“Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRÁN (...).”

[El subrayado es nuestro]

13. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago, conforme se aprecia a continuación:

“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]

14. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece lo siguiente:

“Atención al Usuario

(...)

1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las

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° 160-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRAN

máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación".

[El subrayado es nuestro]

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

Sobre los hechos materia de reclamo

17. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que, habiéndose apersonado a la boletería de la estación San Borja Sur de la Línea 1, entregó un billete de S/ 20,00 a fin de realizar una recarga a su tarjeta; no obstante, personal de dicha área se negó a realizar dicha recarga aduciendo que no contaba con "sencillo".
18. Por su parte, TREN URBANO señaló su personal cumplió con brindar un servicio conforme con los procedimientos establecidos en las normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, en la medida que no se negó realizar la recarga de S/ 3,00 con un billete de S/ 20,00 solicitada por el señor [REDACTED] ofreciendo más bien entregar el vuelto en monedas; no obstante, el usuario le indicó que deseaba el vuelto en billete.
19. 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.

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

"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

"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 OSITRAN".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTES
INTEGRACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRAN

20. Al respecto, 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:

“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]

21. Asimismo, 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]

22. Adicionalmente, 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]

23. En atención a lo expuesto, 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 del servicio como la de venta de boletos y recarga de tarjetas se otorguen 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.

24. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado “Informe de Personal”, suscrito por el trabajador que atendió al señor [REDACTED] en el área de boletería, quien indicó lo siguiente:

“Siendo aproximadamente a las 16:05 hrs un pasajero se acerca a la ventanilla de la boletería, procedo a saludarlo con el protocolo de bienvenida, seguid de ello me entre un billete de S/ 20.00 y de su tarjeta a lo cual procedo a preguntarle cuando



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRÁN

es el monto que desea recargar, el caballero indica que desea cargar su tarjeta con S/ 3.00 a lo cual respondo que el vuelto que le voy a entregar es en monedas ya que no contaba con billetes en ese momento, además cabe mencionar que un pasajero antes de él, recargó S/ 9.00 con un billete de S/ 100.00. Con respecto al enunciado en el cual el pasajero indica que no había sencillo refiere que él no quería su vuelto en monedas y quería un billete, yo en ningún momento le negué la recarga, seguido de esto el pasajero de manera ofuscada me pide el libre de reclamaciones el cual se le brindó inmediatamente, menciono que en todo momento se le trató de una manera cordial y respetuosa cumpliendo todas mis claves de atención al pasajero. (...)"

[El subrayado es nuestro]

25. Conforme se puede apreciar del documento citado, el trabajador de TREN URBANO que atendió al señor [REDACTED] en el área de boletería de la estación San Borja Sur, señaló que ante a la solicitud del usuario de recarga su tarjeta, el vuelto a entregar se realizaría en monedas debido a que no contaba con billetes en ese momento. Asimismo, señaló que en ningún momento se negó a realizar la recarga solicitada, si no que el usuario indicó que el vuelto le sea entregado en un billete y no en monedas.
26. En ese sentido, correspondía que el señor [REDACTED] acreditara con algún medio probatorio que el personal de la boletería de TREN URBANO brindó un servicio carente de calidad durante la recarga de su tarjeta, lo que no ha ocurrido en el presente caso.
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. Si bien el señor [REDACTED] ha señalado que prueba de la falta de "sencillo" que habría indicado el personal de boletería de la estación San Borja Sur son los usuarios que se encontraban cerca de la ventanilla, cabe señalar que en el presente caso ello no ha sido acreditado, habiéndose verificado que personal de la boletería, ante la solicitud de recarga de la tarjeta del usuario, ofreció monedas en calidad de vuelto de la recarga de S/ 3,00 con un billete de S/ 20,00 entregado por el usuario.
29. En consecuencia, no habiéndose verificado que el personal de TREN URBANO se hubiera negado a efectuar la recarga solicitada por el usuario, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-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 60¹⁰ y 61¹¹ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

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."

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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; y,
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."

¹¹ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 160-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00132-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-SBSII-005-000054-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], al no haberse verificado que el personal de TREN URBANO se hubiera negado a efectuar la recarga solicitada por el usuario.

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

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

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

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

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024044668

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>

"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 (...)"