



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00130-2024-TSC-OSITRÁN

las 15:00 horas, no se visualiza a ningún pasajero con las características que se mencionó en el reclamo, razón por la cual no corresponde acceder a la solicitud del usuario.

3. Con fecha 5 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058198-2022-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- En la resolución impugnada TREN URBANO indica que no visualizó a ninguna persona con sus características; no obstante, sí estuvo presente en el área de las máquinas de recargas de la estación Jorge Chávez el día y hora en el que ocurrieron los hechos materia de reclamo, esto es, entre las 14:40 y las 16:00 horas aproximadamente del 9 de noviembre de 2022.
 - ii.- A efectos de acreditar los hechos ocurridos, menciona que al verificar que la máquina no generaba la recarga solicitó apoyo de un agente de la estación, quién luego de tomar conocimiento de la ocurrencia y junto a su compañero procedieron a abrir dicha máquina de autoservicios para revisarla.
 - iii.- Solicita que se verifiquen las cámaras de seguridad, puntualmente, entre las 14:00 y las 16:00 horas del 9 de noviembre de 2022, pues dicho medio de prueba demuestra que se encontraba vestido con de pantalón beige, zapatos marrón y camisa de color entre azul y turquesa. Añadió que en el momento de los hechos no se encontraba con mascarilla.
4. El 27 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la decisión contenida en la Carta R-CAT-058198-2022-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 R-CAT-058198-2021-SAC, emitida por el TREN URBANO.
 - 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 procedimiento versa sobre la alegación del usuario referida a que no se realizó la recarga de S/ 5,00 en su tarjeta utilizando un billete de S/ 20.00 debido a que la máquina de recargas se había averiado; situación que se configura como un supuesto de reclamo por falta de calidad del servicio, contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33

² 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 TREN URBANO FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00130-2024-TSC-OSITRÁN

del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); y, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, 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 URBANO⁵ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta R-CAT-058198-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 30 de noviembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 23 de diciembre de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 5 de diciembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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)⁷.

³ 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 (...)"

⁴ 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".

⁵ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ cuando no se encuentre de acuerdo con la decisión contenida en la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento.

⁶ 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".

⁷ 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".

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 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° 166-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00130-2024-TSC-OSITRAN

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

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

12. Al respecto, cabe recordar que, en virtud del Contrato de Concesión, TREN URBANO tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante su plazo de vigencia, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa⁸. 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 contrato⁹.
13. Asimismo, el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao, 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 N° 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]

14. Adicionalmente, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado entre TREN URBANO y el Estado Peruano establece que la venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que TREN URBANO se encuentra obligado a poner a disposición de los usuarios, conforme se aprecia a continuación:

⁸ **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 (...).”

⁹ **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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00130-2024-TSC-OSITRÁN

"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]

15. Asimismo, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, conforme se aprecia a continuación:

"REGLAMENTO DE USUARIOS

Artículo 7.- De los Derechos del Usuario

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.

[El subrayado es nuestro]

16. Conforme se puede apreciar de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, en el presente caso TREN URBANO, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público, lo que incluye las máquinas de recargas, a través de las cuales los usuarios realizan la recarga de sus tarjetas a fin de poder utilizar el servicio de transporte.

Sobre los hechos materia de reclamo

17. El señor ██████ manifestó que intentó recargar S/ 5,00 a su tarjeta a través de una de las máquinas de recarga de la estación Jorge Chávez, insertando 1 billete de S/ 20,00; no obstante, dicha máquina retuvo el billete sin generar la recarga deseada ni devolverle su dinero.
18. Añadió que, en el momento de los hechos objeto de reclamo se encontraba vestido con pantalón beige, zapatos de color marrón y camisa de color entre azul y turquesa.
19. Por su parte, TREN URBANO señaló que, realizada la verificación de las cámaras de seguridad en el rango de horario de las 12:20 y las 15:00 horas, no se visualizó a ningún pasajero con las características que el usuario mencionó en el reclamo, razón por la cual no corresponde acceder a la devolución de los S/ 20,00 solicitados por el usuario.
20. Posteriormente, en el recurso de apelación, el señor ██████ indicó que sí se encontraba en la estación Jorge Chávez el día y hora de los hechos objeto de reclamo, pues al verificar que la máquina no generaba la recarga solicitó apoyo de un agente de la estación, quien luego de tomar conocimiento de la ocurrencia y junto a su compañero procedieron a abrir



dicha máquina de autoservicios a fin de revisarla. Añadió que en ese momento no se encontraba con mascarilla.

21. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el video de las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima, de cuya visualización es posible apreciar que el día de los hechos materia de reclamo ocurrió lo siguiente:

CUADRO 1: Detalle del video de las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez

Duración de video (00:00 a 24:07)	Detalle de los hechos ocurridos en el área de máquinas de autoservicio de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima
00:01 a 00:36	Dos pasajeras se apersonan a la máquina de autoservicios para recargar su tarjeta. Acto seguido, se retiran del área sin mostrar disconformidad.
00:53 a 02:40	<u>Un pasajero vestido con un pantalón de color beige, zapatos marrones, camisa de color entre azul y turquesa, y sin mascarilla se apersona a la máquina de autoservicios, a fin de realizar una recarga a tarjeta</u> , para lo cual el pasajero realiza las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> - Coloca su tarjeta en el lector de la máquina con señalización "N° 1". - Digita en la pantalla el monto a recargar (no logra visualizarse el valor). - Intenta insertar en la ranura de tarjetas de pago un billete, el mismo que no es aceptado por la máquina. - Retira su tarjeta y el billete. - Vuelve a insertar su tarjeta en el lector de la máquina, seleccionando un monto de recarga (no se logra visualizarse el valor). - <u>Inserta un billete en la ranura de billetes con señalización "N° 3", el cual es aceptado por la máquina.</u> - <u>En la pantalla de la máquina se aprecia la alerta de "fuera de servicio".</u>
02:41 a 24:03	<u>Pasajero alerta a un agente de la estación sobre lo ocurrido, quien realiza las siguientes acciones:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Apersonándose al área de las máquinas de autoservicio, la agente procede a revisar el área de tickets con señalización "N° 4", sin obtener ningún documento de la recarga. - Se comunica con su radio de comunicaciones de mano con otro personal, para lo cual, pasajero retira su tarjeta de la máquina. - <u>Se apersona un segundo agente de la estación con una llave, quién luego de insertar su tarjeta y digitar códigos, procede a abrir la máquina en presencia del pasajero, y al verificar por un momento la máquina procede a cerrarlo.</u> - Cerrada la máquina vuelven a digitar unos códigos y retiran una pequeña hoja en blanco del área de tickets (no se logra visualizar la denominación), el cual intentan ingresarlo por la ranura donde se insertan los billetes (con señalización N° 3). - Al verificar nuevamente la alerta de error en la pantalla de la máquina, el segundo agente de la estación retira la tarjeta y procede a conversar con el pasajero por un lapso de 5 minutos (05:37 a 10:37). - Se apersona un tercer agente con un cartel que indica "temporalmente fuera de servicio", el cual es colocado encima de la pantalla de la máquina de autoservicio.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información que obra en el expediente administrativo.

22. Asimismo, en el expediente obra el documento denominado "Informe de Cámaras", elaborado por el personal de TREN URBANO; documento que contiene la descripción de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez el día de la ocurrencia de los hechos alegados por el señor LIMACHI, consignándose lo siguiente:

"INFORME DE CÁMARAS:

FECHA: 09/11/2022



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00130-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00130-2024-TSC-OSITRÁN

DETALLE:

(...)

JCH_C_B1

14.42 Pasajero se acerca a TVM
14.42 Pasajero inicia proceso de carga
14.43 Pasajero tiene problemas con insertar el billete trata de insertar en validador de tarjetas
14.44 Pasajero inserta un billete de S/ 20,00 en TVM
14.44 Pasajero se queda visualizando pantalla de TVM.
14.44 Pasajero de TVM con mensaje de fuera de servicio.
14.44 Pasajero solicita apoyo de alguien.
14.45 AE1 se acerca a TMV. AE1 revisa validador y camina a oficina.
14.45 Pasajero esperando cerca TVM.
14.46 AE1 se acerca a TVM. AE1 apertura TVM. AE1 revisa interior de TVM.
14.47 AE2 se acerca a TVM y dialoga con AE1. Pasajero esperando cerca de TVM
14.47 AE1 dialoga con pasajero cerca TVM.
14.49 Pasajero continúa dialogando con AE1 cerca de TVM.
14.52 Pasajero saca celular y realiza llamada. AE1 continúa explicando algo a pasajero.
14.56 Pasajero continúa realizando llamada cerca de TVM.
15.02 Pasajero continúa realizando llamada cerca de TVM.
15.05 Pasajero camina en punto ciego de cámara
15.06 Pasajero se retira a exteriores”.

[El subrayado y resaltado son nuestros]

23. Como se aprecia, el video de las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez demuestra que tanto las características de la vestimenta del pasajero que se visualiza en el video (pasajero con pantalón beige, zapatos marrones, camisa de color entre azul y turquesa y sin mascarilla) como el actuar de los agentes de la estación Jorge Chávez (verificación de la máquina que había presentado una falla en su funcionamiento a través de la apertura y cierre de la misma) coinciden con los hechos expuestos por el señor [REDACTED] a lo largo del procedimiento, éste último corroborado con el documento “Informe de Cámaras”.
24. En atención a lo expuesto, se concluye que el pasajero que se visualiza en el video de las cámaras de seguridad del área de las máquinas de recarga de la estación Jorge Chávez es el señor [REDACTED]
25. Ahora bien, si bien el video de las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez no permite verificar la denominación o valor del billete que el señor [REDACTED] introdujo en la máquina de recarga, cabe precisar que del citado “Informe de Cámaras” se precisó que el billete insertado a dicha máquina por el señor [REDACTED] (a las 14:44 horas del 9 de noviembre de 2022), corresponde a un billete de S/ 20,00.
26. Asimismo, del citado video de las cámaras de seguridad y del “Informe de Cámaras” se aprecia que luego de que uno de los agentes de estación abriera y revisara el interior de la máquina de recarga se acercó donde el pasajero e inició diálogo respecto a lo ocurrido; verificándose que el señor [REDACTED] procedió a realizar una llamada por teléfono, retirándose sin recibir el billete de S/ 20,00 que había insertado en la máquina de recarga.
27. Se aprecia entonces que, la afirmación del señor [REDACTED] referido a que la máquina de recargas había retenido los S/ 20,00 que insertó para realizar una recarga de S/ 5,00, se encuentra corroborada con los detalles de la operación que intentó realizar en la máquina



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN Nº 00130-2024-TSC-OSITRÁN

de recargas de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 contenidos en el documento "Informe de cámaras" y el video de las cámaras de seguridad de la estación Jorge Chávez.

28. Al respecto, cabe recordar que corresponde a TREN URBANO garantizar que las personas que utilizan la Línea 1 del Metro de Lima puedan realizar la recarga de pasajes de manera idónea, lo que implica que tanto boleterías como máquinas de recargas funcionen adecuadamente pues ello forma parte del servicio de transporte que TREN URBANO brinda a los usuarios.
29. Consecuentemente, en la medida que se ha acreditado que el señor [REDACTED] ha recibido un servicio carente de calidad en la máquina de recargas de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 por parte de la Entidad Prestadora, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta R-CAT-058198-2022-SAC y declarar fundado el reclamo.
30. En ese sentido, corresponde ordenar a TREN URBANO que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor LIMACHI la suma de S/ 20,00, debiendo realizar con el usuario las coordinaciones necesarias para tal fin.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60¹⁰ y 61¹¹ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-058198-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en la medida que se ha acreditado la prestación de un servicio deficiente en la máquina de recargas de la estación Jorge Chávez de la Línea 1 del Metro de Lima.

SEGUNDO.- ORDENAR a TREN URBANO DE LIMA S.A., que, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de notificada la presente resolución, cumpla con devolver al señor CARLOS [REDACTED] la suma de S/ 20,00, debiendo realizar con el usuario las coordinaciones necesarias para tal fin.

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

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

¹⁰ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

*"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables
(...)*

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

¹¹ Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 166-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00130-2024-TSC-OSITRÁN

QUINTO.- 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: 2024044656

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>

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