



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00099-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 129-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE : YANIRA ESTHEFANY CHÁVEZ ALARCÓN
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Carta R-CAT-062241-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00099-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 21 de diciembre de 2023

SUMILLA: *Habiéndose presentado el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora YANIRA ESTHEFANY CHAVEZ ALARCON (en adelante, la señora CHAVEZ) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-062241-2023-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 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:

1. El 24 de mayo de 2023, la señora CHAVEZ presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i. Encontrándose en la boletería de la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima, realizó dos recargas de S/5.00 soles y S/4.00 soles a su tarjeta de medio pasaje. Sin embargo, luego de utilizar el servicio en las estaciones Miguel Grau y Santa Rosa se percató que el monto del pasaje cobrado en la tarjeta no era el correcto.
 - ii. Se acercó a la boletería de la estación Santa Rosa, donde le informaron que el inconveniente se habría producido debido a que no renovó la tarjeta de medio pasaje, razón por la cual solicitó la devolución de los S/. 5,00 soles descontados, dado que no recibió oportunamente información sobre la renovación de la tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-062241-2023-SAC, notificada el 6 de junio de 2023, TREN URBANO declaró fundado en parte el reclamo presentado por la señora CHAVEZ, señalando lo siguiente:
 - i.- Los incidentes ocurridos se debieron a que la tarjeta de medio pasaje N° 12467342 no fue renovada.



- ii.- TREN URBANO informa a los estudiantes con carné de medio pasaje vigente que la tarifa de uso del sistema es la mitad de precio de la tarifa adulto. No obstante, de no proceder el usuario con la renovación del beneficio, se le permitirá viajar por un periodo de gracia, aplicándose la tarifa correspondiente a la tarjeta adulto.
 - iii.- De la evaluación del estado y movimientos de la tarjeta medio N° 12467342, se verificó que desde el 24 de mayo de 2023 registró un saldo de S/. 7,00, razón por la cual se indicó a la señora CHAVEZ se apersona a la Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en las estaciones Cabitos y Presbítero Maestro, para lo cual deberá llevar su tarjeta y DNI, a fin de proceder con la recarga de S/. 7,00.
 - iv.- De otro lado, respecto a la falta de información sobre la renovación de la tarjeta, se tomó conocimiento que, al momento de realizar la recarga de su tarjeta medio, la señora CHAVEZ fue advertida por el agente de estación que la tarjeta se encontraba vencida, por lo que le solicitó su carné universitario para llevar a cabo la renovación, no atendiendo a dicha solicitud, siendo que, por el contrario, solicitó otra recarga.
3. Con fecha 5 de julio de 2023, la señora CHAVEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-062241-2023-SAC, reiterando lo manifestado en su reclamo, y añadiendo que el personal de boletería no le brindó información sobre la renovación de la tarjeta medio, solicitando la visualización de las cámaras de seguridad y los audios donde el personal le brindó dicha información.
 4. El 24 de julio de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo señalando lo siguiente:
 - i.- Conforme a lo señalado en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), 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 notificación de la Resolución que se recurre.
 - ii.- La decisión contenida en la Carta R-CAT-062241-2023-SAC objeto de impugnación fue notificada a la señora CHAVEZ, el 6 de junio de 2023, razón por la cual el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 27 de junio de 2023. Sin embargo, la señora CHAVEZ presentó su apelación el 5 julio de 2023, es decir, fuera del plazo legal, razón por la cual corresponde que la apelación sea declarada improcedente por extemporánea.
 5. Mediante Oficio N° 00205-2023-STO-OSITRAN, notificado el 31 de julio de 2023, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento de la señora CHAVEZ el escrito de absolución al recurso de apelación remitido por TREN URBANO.

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-062241-2023-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora CHAVEZ.



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00099-2023-TSC-OSITRAN

III. **ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

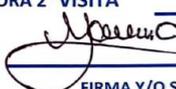
- 7. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN)², el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo correspondiente al presente procedimiento, se advierte lo siguiente:

i.- La Carta R-CAT-062241-2023-SAC fue notificada a la señora CHAVEZ el 6 de junio de 2023, tal como se aprecia continuación:

Cargo de la Notificación efectuada a la señora CHAVEZ



Calle Los Halcones 102, Surquillo
01- 5003577
contacto@3eriza.pe
www.3eriza.pe

COMPañIA	Linea 1		
NOMBRE	Yanira Esthefany Chavez Alarcón		
DIRECCIÓN	Dr. Los Fisicos Mz J Lt 70 Cep la Union BSL		
DNI	7420916	TELÉFONO	937093218
RECLAMO	062241	FECHA Y AHORA 1° VISITA	06.06.23
COMENTARIOS	Entregado		
		FECHA Y AHORA 2° VISITA	
		FIRMA Y/O SELLO	
NOMBRE MOTORIZADO A CARGO:	Gaelo Hoxina		
DNI	43135564		

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 **Recurso de Apelación.** - Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 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 la Línea 1 del Metro de Lima en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, 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".

² **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 129-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00099-2023-TSC-OSITRAN

ii.- El plazo máximo que tuvo la señora CHAVEZ para interponer el recurso de apelación venció el 27 de junio de 2023.

iii.- La señora CHAVEZ presentó el recurso de apelación el 5 de julio de 2023, es decir, fuera del plazo legalmente previsto para ello.

9. Cabe señalar que la señora CHAVEZ no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta R-CAT-062241-2023-SAC.
10. En ese sentido, se verifica que el recurso de apelación fue presentado extemporáneamente, esto es, fuera del plazo legal establecido para su presentación, no correspondiendo que el TSC se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por la señora YANIRA ESTHEFANY CHAVEZ ALARCON contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-062241-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró infundado el reclamo materia del presente procedimiento.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora YANIRA ESTHEFANY CHAVEZ ALARCON 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 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: 2023153634

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>

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"