



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE INGENIERÍA
DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 27-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00045-2023-TSC-OSITRAN

de dicho monto, debiendo acercarse el usuario a la Estación Cabitos portando una tarjeta y su Documento Nacional de Identidad.

3. Con fecha 9 de febrero de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053189-2022-SAC, señalando que la Entidad Prestadora únicamente revisó el reporte de movimiento del 2021, pese a haber solicitado el análisis de los movimientos de su tarjeta desde el 2019.
4. El 2 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo indicado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-053189-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del 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.
7. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-053189-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 7 de enero de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "El mensaje

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación

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

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

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9320
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 27-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00045-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 27-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00045-2023-TSC-OSITRAN

se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.

- ii. El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 28 de enero de 2022.
 - iii. El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 9 de febrero de 2022, es decir, fuera del plazo legal.
8. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta R-CAT-053189-2022-SAC.
9. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor [REDACTED] al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

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 [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-053189-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró infundado el reclamo materia del presente procedimiento.

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

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

³ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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".*

"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".*



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 502-6330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 27-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00045-2023-TSC-OSITRAN

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: 2023134741

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

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>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8320
www.ositran.gob.pe