



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 122-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00098-2023-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420240645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/12/2023
11:24:00 -0500

EXPEDIENTE : 122-2023-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA :

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO :

Carta LR-PIR-005-000111-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00098-2023-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 el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000111-2023-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 12 de abril de 2023, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando su malestar por el bloqueo de su tarjeta, luego de que la utilizara cinco veces consecutivas en la estación Pirámide del Sol de la Línea 1 del Metro de Lima. Posteriormente, y por indicación del personal de la estación, intentó comunicarse con el Centro de Atención Telefónica sin éxito, razón por la cual solicitó se solucione su problema de manera distinta a la comunicación telefónica.
2. Mediante Carta LR-PIR-005-000111-2023-SAC, notificada el 3 de mayo de 2023, TREN URBANO declaró fundado en parte el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:
 - i.- TREN URBANO manifestó al señor [REDACTED] sus sinceras disculpas por las molestias surgidas en su intento de comunicación con el Centro de Atención Telefónica. No obstante, se advierte que personal de Línea 1 del Metro de Lima al tomar conocimiento del incidente, comunica oportunamente al área correspondiente para evitar perjudicar a los usuarios.
 - ii.- En las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, se dispone de letreros que contienen las "Acciones sancionables", donde se describen todas las conductas prohibidas para los usuarios, siendo una de ellas: "Realizar la venta ambulante, guardar cola o reventa de pasajes".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 122-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00098-2023-TSC-OSITRAN

- iii.- A fin de promover que los usuarios se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, se difunde en la página web la Guía del Pasajero, en la cual se señala lo siguiente: *"No está permitido: Realizar venta obligatoria, guardar cola y/o revender pasajes"*.
- iv.- Luego de realizadas las verificaciones correspondientes, a través del Reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] se advirtió que, si bien dicha tarjeta se encuentra asociada al DNI del señor [REDACTED], se registraron usos irregulares en la estación Pirámide del Sol.
- v.- De manera excepcional se le comunicó al señor [REDACTED] que se apersona a la Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en las estaciones Cabitos y Presbítero Maestro, para lo cual deberá llevar la tarjeta bloqueada, una tarjeta operativa y su DNI, a fin de proceder con el traslado de saldo.
3. Con fecha 14 de junio de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000111-2023-SAC, reiterando lo manifestado en su reclamo y, añadiendo que el día en el que ocurrieron los hechos, utilizó su tarjeta para facilitar el ingreso de sus familiares, no dedicándose a la venta ambulatoria de pasajes.
4. El 6 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 LR-PIR-005-000111-2023-SAC objeto de impugnación fue notificada al señor [REDACTED] el 3 de mayo de 2023, razón por la cual el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 25 de mayo de 2023. Sin embargo, el señor [REDACTED] presentó su apelación el 14 de junio 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° 00193-2023-STO-OSITRAN, notificado el 10 de julio de 2023, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento del señor [REDACTED] 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 LR-PIR-005-000111-2023-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 122-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00098-2023-TSC-OSITRAN

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 LR-PIR-005-000111-2023-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 3 de mayo de 2023, tal como se aprecia continuación:

Cargo de la Notificación efectuada al señor [REDACTED]



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

COMPañIA	LINEA 1		
NOMBRE	[REDACTED]		
DIRECCIÓN	[REDACTED]		
DNI	[REDACTED]	TELÉFONO	[REDACTED]
RECLAMO	061337	FECHA Y AHORA 1ª VISITA	03/05/23
COMENTARIOS	FECHA Y AHORA 2ª VISITA		
[REDACTED]		FIRMA Y/O SELLO	
NOMBRE:		[REDACTED]	
NOMBRE MOTORIZADO A CARGO:		[REDACTED]	
DNI		[REDACTED]	

- ii.- El plazo máximo que tuvo el señor [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 24 de mayo de 2023.

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

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 122-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00098-2023-TSC-OSITRAN

iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 14 de junio de 2023, es decir, fuera del plazo legalmente previsto para ello.

9. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta LR-PIR-005-000111-2023-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 el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000111-2023-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 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 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: 2023153628

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>

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. (...)"