



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
Comisión Supervisadora de
Operación en Infraestructura de
Transporte de Uso Público
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 128-2022-TSC-OSITRAN
 APELANTE : ██
 ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
 ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-057349-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 16 de enero de 2024

SUMILLA: *En la medida que el usuario no presentó recurso impugnatorio alguno contra lo resuelto en primera instancia por la Entidad Prestadora respecto al bloqueo de su tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima, dicho pronunciamiento quedó firme, concluyendo el procedimiento administrativo. Consecuentemente, la presentación de un nuevo reclamo sobre la misma materia por parte del usuario resulta improcedente.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ██ (en adelante, el señor ██████████), contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057349-2022-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 5 de octubre de 2022, el señor ██████████ presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- El 24 de mayo de 2022 advirtió que su tarjeta N° ██████████ había sido bloqueada, a pesar de que la utiliza solo para fines personales y familiares, solicitando la entrega de una nueva tarjeta, así como la recuperación del saldo contenido en la tarjeta bloqueada, en caso existiera.
 - ii.- Indicó que el 26 de mayo de 2022 presentó ante TREN URBANO un reclamo por los mismos hechos, el mismo que fue desestimado.
2. Mediante Carta R-CAT-057349-2022-SAC, notificada el 20 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró improcedente el reclamo presentado por el señor ██████████ debido a que había sido presentado extemporáneamente, tomando en consideración que los hechos se produjeron el 26 de mayo de 2022, habiendo excedido el plazo de sesenta (60) días previsto legalmente para su presentación.

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° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

3. El 31 de octubre de 2022, el señor ██████████ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057349-2022-SAC, reiterando que utiliza su tarjeta únicamente para ingresar a las estaciones de la Línea 1 con su familia.
4. El 4 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal el expediente administrativo.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor ██████████ contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057349-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor ██████████.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. De conformidad con el artículo VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (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 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
7. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-057349-2022-SAC fue notificada al señor ██████████ el 20 de octubre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 11 de noviembre de 2022.
 - iii.- El señor ██████████ apeló con fecha 31 de octubre de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
8. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, 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 del Procedimiento

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

VII.11 Recurso de apelación

(...)

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 (...).

² Reglamento de Reclamos del 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".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)³.

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

Sobre la procedencia del reclamo

9. En el presente caso, se aprecia que el 5 de octubre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso un reclamo contra TREN URBANO, manifestando que su tarjeta N° [REDACTED] fue bloqueada indebidamente, solicitando la entrega de una nueva tarjeta y la devolución del saldo contenido en la tarjeta bloqueada, en caso existiera.
10. En ese sentido, se desprende que la pretensión del usuario se encuentra vinculada a la satisfacción de un interés particular en concreto referido a la calidad en la prestación del servicio brindado por TREN URBANO, lo que se encuentra previsto en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴.
11. Sin embargo, de la revisión del expediente, se aprecia que anteriormente, con fecha **26 de mayo de 2022**, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO manifestando que el 24 de mayo del mismo año no pudo realizar la recarga de su tarjeta N° [REDACTED] debido a que había sido bloqueada sin motivo alguno. Añadió que eventualmente utiliza su tarjeta para facilitar el ingreso de sus familiares a las estaciones de la Línea 1, motivo por el cual solicitó el desbloqueo de la tarjeta o la entrega de una nueva, así como la recuperación del saldo contenido en la tarjeta bloqueada, en caso existiera.
12. Asimismo, de la revisión del expediente, se aprecia que dicho reclamo fue atendido por TREN URBANO mediante la Carta PED-112762-2022-SAC de fecha 7 de junio de 2022, declarándolo fundado en parte, indicando lo siguiente:

³ 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."

⁴ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, Información defectuosa."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

"Ahora bien, hacemos de su conocimiento que hemos realizado las investigaciones de su caso a través del reporte de movimientos de su tarjeta N° 7.617.934 donde se determina que la misma no se encuentra asociada a su DNI y se han estado realizando usos irregulares en la Estación Gamarra, acción que es sancionable tal como se indica líneas superiores es por ello que se procedió con el bloqueo respectivo.

Sin embargo, y de manera excepcional por única vez Usted podrá apersonarse a nuestra Oficina de Atención al Pasajero, ubicada en la Estación Cabitos, en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 21:00 p.m. y sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (no atendemos domingos ni feriados) portando la tarjeta bloqueada, la misma que quedará bajo custodia de Línea 1, una tarjeta operativa y DNI, a fin de proceder con el traslado de saldo. No obstante, si en futuras oportunidades se llegara a detectar algún uso indebido con cualquier tarjeta no se procederá con la transferencia de saldo.

(...)

Por tal motivo su pedido ha sido declarado **PROCEDENTE** respecto al traslado de saldo solicitado y **NO PROCEDENTE**, respecto al desbloqueo de la tarjeta, por las consideraciones antes mencionadas".

13. En cuanto a la notificación de esta Carta PED-112762-2022-SAC, de la revisión del formato utilizado por TREN URBANO para registrar el reclamo presentado por el señor [REDACTED] el 26 de mayo de 2022, se aprecia que dicho usuario solicitó y autorizó que las resoluciones emitidas durante la tramitación del procedimiento de reclamo le fueran notificadas mediante una llamada telefónica a su teléfono celular, número que consignó para tal fin.
14. Asimismo, de la revisión del expediente, se aprecia que obra la grabación de la llamada telefónica mediante la cual se notificó al señor [REDACTED] la respuesta brindada por TREN URBANO mediante la Carta PED-112762-2022-SAC, dándose lectura íntegra de dicho documento.
15. Adicionalmente, en el expediente obra otra grabación de la llamada telefónica realizada por el señor [REDACTED] a la oficina de atención al cliente de TREN URBANO el 5 de octubre de 2022, identificada con el código 20221005083809, de cuya escucha se verifica que el usuario ratificó que la llamada telefónica mediante la cual se le comunicó el contenido de la Carta PED-112762-2022-SAC a fin de atender su reclamo de fecha 26 de mayo de 2022, se produjo en el mes de junio de 2022, encontrándose acreditado que la notificación de dicha decisión se produjo en esta fecha.
16. Sobre el particular, cabe recordar que el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵, define al reclamo como un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN⁶.

⁵ Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

⁶ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:
(...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

17. En el presente caso, se aprecia que el señor [REDACTED] ejerció su derecho de petición al presentar su reclamo el 26 de mayo de 2022, cuestionando el bloqueo de su tarjeta y solicitando su desbloqueo o la entrega de una nueva tarjeta, así como la devolución del saldo existente.
18. En ese sentido, se advierte que el reclamo presentado por el señor [REDACTED] el 5 de octubre de 2022, versa sobre los mismos hechos que los alegados en el reclamo del 26 de mayo de 2022, esto es, el supuesto indebido bloqueo de la tarjeta N° 7617934 producido el 24 de mayo de 2022.
19. Ahora bien, cabe mencionar que el artículo 54 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁷, dispone que los recursos administrativos que pueden interponer los usuarios para impugnar una resolución de primera instancia son el recurso de reconsideración y/o el de apelación. Asimismo, los artículos 55 y 59 del citado cuerpo normativo,⁸ establecen que dichos recursos deben ser interpuestos dentro del plazo de quince (15) días contados desde la fecha de notificación del acto recurrido.
20. En ese sentido, en caso no se hubiera encontrado de acuerdo con lo resuelto en primera instancia, correspondía al señor [REDACTED] interponer un recurso impugnatorio contra la Carta PED-112762-2022-SAC, lo que no se verifica haya sucedido en el presente caso, habiendo presentado un nuevo reclamo por los mismos hechos el 5 de octubre de 2022, esto es, aproximadamente cuatro (4) meses después de haber sido notificado con la respuesta a su primer reclamo.
21. Cabe resaltar que el artículo 222 del TUO de la LPAG, establece que el acto administrativo deviene en firme cuando una vez que hayan vencido los plazos para interponer los respectivos recursos administrativos, el administrado no los presenta, como se aprecia a continuación:

"Artículo 222.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto."

[Subrayado agregado]

b) **RECLAMO:** La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

(...)"

⁷ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 54.- Clases de recursos administrativos

Los recursos administrativos que pueden interponerse para la impugnación de una resolución de primera instancia son:

- a) Recurso de reconsideración; y,
- b) Recurso de apelación".

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

(...)"

"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.

(...)"

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 autenticidad 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° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

22. Asimismo, el artículo 197 del TUO de la LPAG, dispone que las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, ponen fin al procedimiento administrativo, conforme a lo siguiente:

"Artículo 197.- Fin del procedimiento

197.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 199.4 del Artículo 199, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

197.2 *También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo."*

[Subrayado agregado]

23. En atención a lo señalado, se verifica que a través de la Carta PED-112762-2022-SAC, TREN URBANO emitió pronunciamiento sobre el fondo del reclamo interpuesto por el señor [REDACTED], y, que a la fecha, el acto administrativo constituido por la citada Carta ha devenido en firme, en la medida que el usuario no presentó medio impugnatorio alguno contra dicha decisión de primera instancia dentro del plazo legalmente previsto para ello; habiendo concluido el procedimiento administrativo en el cual se discutieron los hechos relacionados con el bloqueo de su tarjeta.
24. Consecuentemente, corresponde declarar improcedente el reclamo de fecha 5 de octubre de 2022, interpuesto por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO, mediante el cual reiteró el cuestionamiento referido al bloqueo de su tarjeta N° [REDACTED] de la Línea 1 del Metro de Lima.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁹:

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el reclamo de fecha 5 de octubre de 2022, interpuesto por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A., por el bloqueo de su tarjeta N° [REDACTED] de la Línea 1 del Metro de Lima.

⁹ **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; y,
- 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 128-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00012-2024-TSC-OSITRAN

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 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
OSITRAN**

NT: 2024005869

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>