



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 143-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 103-2023-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420249045 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/12/2023
11:23:46 -0500

EXPEDIENTE : 143-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-061857-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 103-2023-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
 (en adelante, el señor
 contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061857-2023-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 08 de mayo de 2023, el señor
 presentó un reclamo ante TREN URBANO, expresando su malestar debido a que su tarjeta fue bloqueada luego de facilitar el ingreso de un grupo de personas a la estación Miguel Grau de la Línea 1 del Metro de Lima, razón por la cual solicitó el desbloqueo de la tarjeta, así como la devolución de su saldo.
2. Mediante Carta R-CAT-061857-2023-SAC notificada el 12 de mayo de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor
 , señalando lo siguiente:
 - i.- TREN URBANO cumple con informar a los usuarios las normas de uso del servicio. Prueba de ello es que todas las zonas de ingreso a las estaciones de la Línea 1 cuentan con un letrero en la que informa que la venta ambulatoria o reventa de pasajes se encuentra prohibida.
 - ii.- Asimismo, a fin de promover un uso adecuado del servicio y de las normas del sistema, Línea 1 ha puesto a disposición de los usuarios en su página web¹ una "Guía de Pasajeros", la cual detalla los comportamientos que no están permitidos, entre ellos: "No vender de manera ambulatoria, guardar cola o revender pasajes".

¹ Información disponible en la siguiente dirección electrónica: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 143-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 103-2023-TSC-OSITRAN

- iii.- Habiendo realizado la investigación correspondiente sobre los hechos expuestos en el reclamo, se constató que la Tarjeta N° [REDACTED] se encontraba asociada al DNI del señor [REDACTED] y de acuerdo al Reporte de Movimientos de la citada tarjeta, este venía haciendo uso irregular de la misma en la estación Miguel Grau el día 06 de mayo de 2023, razón por la cual se procedió con el bloqueo respectivo.
- iv.- Sin embargo, de manera excepcional, podrá apersonarse a las Oficinas de Atención al Pasajero ubicadas en las estaciones Cabitos y Presbítero Maestro, portando la tarjeta bloqueada, la misma que quedará bajo custodia de Línea 1, una tarjeta operativa y su DNI, a fin de proceder con el traslado de saldo correspondiente.
3. Con fecha 28 de julio de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061857-2023-SAC, señalando que no contaba con la tarjeta bloqueada para el traslado de saldo respectivo, habiéndola extraviado.
4. El 18 de agosto de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- Conforme a lo señalado en su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, el plazo que tienen los usuarios para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de notificada la Resolución que se recurre.
- ii.- La decisión contenida en la Carta R-CAT-061857-2023-SAC objeto de impugnación fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de mayo de 2023, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 02 de junio de 2023. Sin embargo, el señor [REDACTED] presentó su apelación el 28 de julio de 2023, es decir, fuera del plazo legal, razón por la cual corresponde que la apelación sea declarada improcedente por extemporánea.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. 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-061857-2023-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED].

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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)², concordante con el artículo 59 del Reglamento de

² 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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 143-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 103-2023-TSC-OSITRAN

Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN)³, el plazo que tienen los usuarios 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. Cabe recordar que el artículo 142 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444⁴, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad y obligan por igual a la administración y a los administrados.
8. En la misma línea, el artículo 147 del TUO de la LPAG⁵, señala que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
9. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-061857-2023-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de mayo de 2023, según consta en el cargo automático de entrega de Microsoft Outlook, que consignó lo siguiente: "El mensaje 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 el señor [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 02 de junio de 2023.
 - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 28 de julio de 2023.
10. 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 OSITRAN⁶:

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".

³ **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".

⁴ **TUO de la LPAG**

"Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos"

*142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.
(...)"*

⁵ **TUO de la LPAG**

"Artículo 147.- Plazos improrrogables"

*147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
(...)"*

⁶ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 143-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 103-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061857-2023-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: 2023153670

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>

"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; y,
- 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".