



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR DE
INFORMACIÓN DE TRANSPORTE Y
INFRAESTRUCTURA DE
TRANSPORTE URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00089-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC, notificada el 18 de octubre de 2022, TREN URBANO resolvió declarar infundado el reclamo presentado por el usuario, de acuerdo con los siguientes argumentos:
- La Entidad Prestadora cumple con difundir información referida a la asociación de tarjetas tanto en la página web, como en la parte inferior de los comprobantes de recarga y/o compra que se emiten en las máquinas de autoservicio y boleterías, a través de los cuales se informa a los usuarios lo siguiente: "Importe incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en www.lineauno.pe".
 - Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que no existía tarjeta alguna asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del usuario en su sistema. En virtud de ello, sugirieron al señor [REDACTED] que, en caso de adquirir una nueva tarjeta, procediera a efectuar la asociación con su DNI, a fin de evitar futuros inconvenientes como el ocurrido en el presente procedimiento.
3. Con fecha 11 de noviembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora, en la medida que no le devolvieron los dos pasajes.
4. El 1 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó TSC el expediente administrativo, reiterando lo indicado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - 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 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

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

OSITRÁN
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00089-2024-TSC-OSITRÁN

del OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN)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:
- La Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 18 de octubre de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente: "Se completó la entrega a estos destinatarios: [REDACTED]; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de noviembre de 2022.
 - El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 11 de noviembre 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-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-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 OSITRÁN³;

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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".

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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) 500-8030
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00089-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 148-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00089-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-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.

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
OSITRÁN

NT: 2024030579

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>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe