



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 066-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00272-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUÑIGA
SCHROEDER
Humberto Ángel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024
18:52:03 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 066-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-055232-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00272-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: *Habiéndose presentado el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-055232-2022-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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 28 de abril de 2022, el usuario interpuso un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que la Entidad Prestadora había bloqueado su tarjeta N° [REDACTED], pues presuntamente la utilizó de manera sucesiva dentro de un periodo de tiempo determinado; no obstante, alega que no existe información acerca de que se encuentre prohibido utilizar la tarjeta de dicha forma. Solicita el desbloqueo inmediato de la tarjeta y la devolución de su saldo.
2. Mediante Carta S/N, notificada el 2 de mayo de 2022, TREN URBANO requirió al usuario que cumpla con informar la dirección de su domicilio legal conforme lo establece el artículo 37 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, en un plazo máximo de dos días hábiles, bajo apercibimiento de declararse inadmisibles sus reclamos.
3. A través de la Carta R-CAT-055232-2022-SAC del 5 de mayo de 2022, notificada el 6 de mayo de 2022 al usuario, TREN URBANO resolvió declarar inadmisibles los reclamos, en la medida que el usuario no cumplió con el requerimiento previamente efectuado.

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>



4. Con fecha 18 de junio de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-055232-2022-SAC, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo.
5. El 7 de julio de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo señalando lo siguiente:
 - i. De acuerdo con lo dispuesto en su Reglamento de Reclamos, los usuarios cuentan con un plazo de quince (15) días hábiles para la interposición de sus reclamos, contados desde el día siguiente de la fecha de notificada la resolución que se recurre.
 - ii. La Resolución objeto de impugnación fue debidamente notificada al usuario el 06 de mayo de 2022, motivo por el cual el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 27 de mayo de 2022. No obstante, el usuario presentó su recurso de apelación con fecha 18 de junio de 2022; es decir, fuera del plazo legal.
 - iii. Por otro lado, el motivo del bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] fue que se verificó que se le realizaron recargas irregulares durante el año 2022, lo que se acredita de la lectura del documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta".
 - iv. Finalmente, para acceder a la devolución de saldo, la tarjeta en cuestión debe estar asociada a un DNI, lo que no ha ocurrido en el presente caso, toda vez que la tarjeta N° [REDACTED] no se encuentra asociada al DNI del usuario.

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 R-CAT-055232-2022-SAC, emitida por el TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, 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

7. De conformidad con lo señalado en el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos 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 OSITRÁN (en adelante, Reglamento de

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 TREN URBANO FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producida; 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 TREN URBANO FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 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".



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.

8. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-055232-2022-SAC fue notificada al usuario el 06 de mayo de 2022, 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 usuario para interponer el recurso de apelación venció el 27 de mayo de 2022.
 - iii.- El usuario presentó el recurso de apelación el 18 de junio de 2022.
9. Cabe señalar que el usuario no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta R-CAT-055232-2022-SAC.
10. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del usuario, 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,

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-055232-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró inadmisibles los reclamos materia del presente procedimiento.

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

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:

- 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 066-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00272-2024-TSC-OSITRÁN

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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024079571

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>

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>