



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo supervisor de la inversión en infraestructura de transporte de uso público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2024-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRAN

Firmado por:  
VELARDE SACIO  
Jose Carlos FAU  
20420248645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 24/07/2024  
17:20:03 -0500

OSITRAN

EXPEDIENTE : 76-2024-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-069141-2024-SAC

**RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRAN**

Lima, 24 de julio de 2024

**SUMILLA:** *Habiéndose presentado el reclamo fuera del plazo legal establecido, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró improcedente el referido reclamo, por extemporáneo.*

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-069141-2024-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

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. Con fecha 13 de marzo de 2024, la usuaria presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que el 27 de marzo de 2023, sufrió una caída en la estación Atocongo al bajar del tren, fracturándose la pierna, pese a lo cual no se le brindó primeros auxilios de manera oportuna, motivo por el cual solicitó que la Entidad Prestadora asuma el costo de su recuperación.
2. El 1 de abril de 2024, la usuaria presentó un escrito complementando el reclamo presentado, solicitando el reembolso de los gastos médicos en los que había incurrido.
3. Mediante Carta R-CAT-069141-2024-SAC, notificada el 2 de abril de 2024, la Entidad Prestadora declaró improcedente el reclamo, señalando que había sido presentado extemporáneamente, esto es, luego de sesenta (60) días de ocurridos los hechos que lo motivaron.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 590-9330  
www.ositran.gob.pe

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

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRÁN

4. Con fecha 9 de abril de 2024, la usuaria presentó un recurso de apelación contra la Carta R-CAT-069141-2024-SAC, reiterando su solicitud de reembolso de gastos.
5. El 30 de abril de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

## 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-069141-2024-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

## III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación de la usuaria referida a que personal de la Entidad Prestadora no le habría brindado primeros auxilios de manera oportuna luego de sufrir una caída al bajar del tren, supuesto de reclamo relacionado con daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios previsto en el literal f) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)<sup>1</sup> y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN<sup>4</sup>, el plazo con el que cuentan los

#### <sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

*"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)*

*f) Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes del Concesionario".*

#### <sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

*"Artículo 33.-*

*(...) Los reclamos que versen sobre:*

*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".*

#### <sup>3</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

*"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias*

*El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.*

*Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".*

#### <sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



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° 76-2024-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRÁN

usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-069141-2024-SAC fue notificada a la usuaria el 2 de abril de 2024.
  - ii.- El plazo máximo que la usuaria para interponer su recurso de apelación venció el 23 de abril de 2024.
  - iii.- La usuaria apeló con fecha 9 de abril de 2024, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>5</sup>.
11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

### III.2.- SOBRE LA PROCEDENCIA DEL RECLAMO PRESENTADO POR LA USUARIA

12. De conformidad con el numeral VII.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO<sup>6</sup>, el plazo para que los usuarios puedan interponer su reclamo es de sesenta (60) días contados a partir del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario.
13. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN establece lo siguiente:

---

#### **"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".*

<sup>5</sup> **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".*

<sup>6</sup> **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

#### **"VII.2 Plazo para interponer reclamos:**

(...)

*Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días hábiles de ocurrido el hecho, o de conocido éste para los casos en los que el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia.*

(...)"



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2024-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRAN

### "Artículo 36.- Plazo para interponer reclamos

*Los reclamos podrán interponerse dentro de los 60 (sesenta) días de ocurrido el hecho o de conocido éste, si el Usuario hubiese estado fehacientemente impedido de conocerlo a la fecha de su ocurrencia."*

[El subrayado es nuestro]

14. Conforme se aprecia, en los Reglamentos de Reclamos de la Entidad Prestadora y de OSITRAN, se establecen expresamente que el plazo máximo que obligatoriamente deben de cumplir los usuarios para interponer sus reclamos es de sesenta (60) días, contados desde que se producen los hechos que los pueden generar o desde que dichos hechos son conocidos por los usuarios.
15. Ahora bien, conforme se constata en el reclamo, la usuaria señaló que el 27 de marzo de 2023 sufrió una caída en la estación Atocongo al bajar del tren, pese a lo cual no se le brindó primeros auxilios de manera oportuna.
16. Teniendo en cuenta que la usuaria ha reconocido que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 27 de marzo de 2023, se advierte que el plazo máximo para presentar el correspondiente reclamo venció el 19 de abril de 2023; no obstante, la usuaria presentó su reclamo recién el 13 de marzo de 2024, es decir, once (11) meses después, fuera del plazo legal con el que contaba para ello.
17. Cabe señalar que, de conformidad con el numeral 147.1 del artículo 147 del TUO de la LPAG<sup>7</sup>, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del mismo texto normativo<sup>8</sup>, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados<sup>9</sup>.
18. Atendiendo a dichas disposiciones normativas, se advierte que los reclamos de los usuarios que son presentados ante la Entidad Prestadora luego de transcurridos sesenta (60) días

<sup>7</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 147. Plazos improrrogables**

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

<sup>8</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 142.- Obligación 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.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio."

<sup>9</sup> Sobre el particular, MORON señala que "Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc.) o en la judicial". [MORON, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.]



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2024-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRAN

del momento en que ocurrieron los hechos, no podrán tramitarse a través del procedimiento administrativo de reclamo.

19. Habiéndose verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo venció el 19 de abril de 2023 y que este fue interpuesto por la usuaria el 13 de marzo de 2024, es decir, de manera extemporánea, corresponde confirmar lo resuelto por la Entidad Prestadora en primera instancia y declarar improcedente el reclamo, no siendo posible emitir un pronunciamiento 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 OSITRAN<sup>10</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-069141-2024-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señora [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](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.*

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO**  
**PRESIDENTE**  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

NT: 2024092411

<sup>10</sup> **Reglamento de Reclamos de 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".*



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 76-2024-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00307-2024-TSC-OSITRAN

*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>



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)