



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00285-2024-TSC-OSITRÁN

siendo que, más bien, la recarga a su tarjeta por la suma de S/10,00 solicitados debería ser efectuada de manera automática. Además, señaló que, no se le está otorgando ninguna compensación por las molestias ocasionadas.

4. El 28 de setiembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, a efectos de que se pronunciara sobre la apelación formulada por el usuario.
5. El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

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 LR-GAM-005-00181-2022-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 el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO¹ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN², el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de TREN URBANO respecto a sus reclamos es de quince días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta LR-GAM-005-00181-2022-SAC fue notificada al usuario el 25 de agosto de 2022.
 - ii. El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de setiembre de 2022.
 - iii. El usuario apeló con fecha 15 de setiembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. Dicho esto, en el presente caso, el usuario señaló haber intentado realizar una recarga de S/ 10,00 en la máquina de autoservicio; no obstante, la referida recarga no se efectuó, y tampoco se emitió el ticket de confirmación, por lo que solicitó la devolución de los S/ 10,00 no recargados.

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación"

El usuario podrá interponer el recurso de apelación³ 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.

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 administrativo⁴.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00285-2024-TSC-OSITRÁN

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>

10. Mediante Carta LR-GAM-005-00181-2022-SAC, TREN URBANO declaró FUNDADO el reclamo presentado por el usuario, señalando que, luego de realizar la investigación de los hechos y por criterio comercial, procederían a efectuar la devolución de los S/ 10,00 reclamados.
11. Asimismo, TREN URBANO señaló que, para hacer efectiva la devolución, el usuario debía acercarse en la Oficina de Atención al Pasajero, situada en la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, llevando consigo su documento nacional de identidad (DNI).
12. Además, se informó al usuario que, si hace uso del servicio en cualquier estación y requiera acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos para tramitar la devolución otorgada, deberá comunicar al personal de seguridad de la estación correspondiente dicha situación, para que se le permita el acceso al servicio sin realizar un pago adicional.
13. Al respecto, el usuario apeló la Carta LR-GAM-005-00181-2022-SAC, señalando que no se encontraba conforme con esta, debido a que debía dirigirse a la estación Cabitos, si no que, más bien, la recarga en su tarjeta los S/10,00 solicitados debería ser efectuada de manera automática. Además, señaló que no se le está otorgando ninguna compensación por las molestias ocasionadas.
14. Teniendo en cuenta lo indicado, se advierte que lo manifestado por el usuario no constituye propiamente un cuestionamiento a la decisión que resolvió el reclamo, pues esa situación fue considerada por la Entidad Prestadora al disponer que se iba a proceder con la devolución del monto de dinero que el usuario ingresó a la máquina de autoservicio.
15. En ese sentido, habiéndose resuelto el reclamo a favor del usuario, no existe un hecho controvertido respecto del cual el Tribunal pueda emitir un pronunciamiento de fondo; correspondiendo declarar la improcedencia del recurso de apelación.
16. Finalmente, corresponde que TREN URBANO cumpla con lo dispuesto en la Carta LR-GAM-005-00181-2022-SAC, en la cual declara fundado el reclamo del usuario, con relación a la devolución del monto de S/ 10,00 no recargados, debiendo realizar las coordinaciones necesarias con el usuario para dicho fin.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60³ y 61⁴ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

SE RESUELVE:

3 Reglamento de Reclamos del 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".*

4 Reglamento de Reclamos del OSITRÁN

"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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 100-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00285-2024-TSC-OSITRÁN

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-00181-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A, quedando subsistente la devolución de los S/ 10,00 reconocidos por la Entidad Prestadora en favor del usuario, que fue materia de reclamo.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente resolución queda agotada 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 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: 2024087035

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>