



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 127-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00276-2024-TSC-OSITRÁN

- ii. Asimismo, 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.
3. Con fecha 3 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058001-2022-SAC, señalando que no se encuentra conforme con el tiempo establecido para que TREN URBANO emita una respuesta a su reclamo. Asimismo, no le parece justo tener que apersonarse a la estación Cabitos para solicitar la devolución de su dinero.
4. El 4 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-058001-2022-SAC.
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 R-CAT-058001-2022-SAC emitida por 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 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 (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
8. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-058001-2022-SAC fue notificada al usuario el 3 de noviembre de 2022.

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 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 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".

² Reglamento de Reclamos del 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".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 127-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00276-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer su recurso de apelación venció el 24 de noviembre de 2022.
 - iii.- El usuario apeló el 3 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. Dicho esto, de la revisión al expediente, se aprecia que, el usuario en su reclamo indicó expresamente lo siguiente:

Imagen 1: Texto del reclamo presentado por el usuario

Detalle Reclamo:

REDACCIÓN: Usuario indica que el día de hoy domingo 30/10/2022 a las 13:34 pm aproximadamente en la estación Bayovar, se acercó a las máquinas de autoservicio para realizar una recarga ingresando de esta manera un billete de S/.10, el cual realizó la operación sin solicitar vóucher y procedió retirar hacia los torniquetes y al colocar su tarjeta este le indicaba saldo insuficiente, por lo que solicita apoyo del personal, pero al no contar con su DNI en físico, le mencionan que deberá comunicarse con call center para la solicitud respectiva. Usuario se encontraba vestido el día de hoy con pantalón drill azul, camisa color plomo con un logo de metro, mochila negra y una casaca que llevaba en la mano.
PETICIÓN: Pasajero solicita la devolución del monto insertado en las máquinas de autoservicio, que corresponde a los S/.10.00

10. Conforme es posible apreciar, en el reclamo, el usuario señaló que, pese haber realizado previamente la recarga de S/. 10,00 a su tarjeta en la máquina de autoservicio de la estación Bayovar no pudo utilizar el servicio, toda vez que el torniquete emitió un mensaje de error "saldo insuficiente", motivo por el cual solicitó la devolución de los S/. 10,00.
11. Al respecto, mediante decisión contenida en la R-CAT-058001-2022-SAC, la Entidad Prestadora declaró fundado el reclamo presentado por el usuario, indicándole que, a efectos de poder efectuar la devolución de su dinero, debía apersonarse a la oficina de atención al pasajero de la estación Cabitos.
12. Ahora bien, el usuario alegó que no se encontraba conforme con el tiempo establecido para que TREN URBANO emita una respuesta a su reclamo, y que tampoco le parecía justo tener que apersonarse a la estación Cabitos para solicitar la devolución de su dinero.
13. Al respecto, de la documentación obrante en el expediente se aprecia que el reclamo fue presentado el 30 de octubre de 2022, emitiéndose una respuesta con fecha 3 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo establecido en el numeral VII.8 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO³.
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 de la estación Bayovar.

³ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 8 Plazo máximo para resolver los reclamos

El Concesionario resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias de OSITRAN.

En los demás casos, los reclamos serán resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los Usuarios hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el ítem VII.4 del presente Reglamento).
(...)



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 602-9930
www.ositran.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 127-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00276-2024-TSC-OSITRAN

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, en la medida que en la Carta N° R-CAT-058001-2022-SAC, la Entidad Prestadora dispuso la devolución de S/ 10,00, corresponde que esta cumpla con lo dispuesto, 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 60⁴ y 61⁵ del Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058001-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A, quedando subsistente la devolución de S/ 10,00 reconocido 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
OSITRAN

NT: 2024086399

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>

4 Reglamento de Reclamos del 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".

5 Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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
Súrcullo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe