



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°159-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00286-2024-TSC-OSITRÁN

inactiva (que quedaría en custodia de la entidad prestadora) a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos, a fin de que se realice el cambio de tarjeta, o en su defecto, la devolución de los S/ 5,00.

3. Con fecha 18 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-058253-2022-SAC, señalando que no se encontraba conforme con la respuesta brindada, argumentando que, además de la tarjeta no activada (la cual le habría causado inconvenientes), había realizado una recarga por el monto de S/10,00, el cual no mencionó en su reclamo inicial. Por lo tanto, también solicitó la devolución de los S/ 10,00 no recargados.
4. El 14 de diciembre 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, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, 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-WEB-058253-2022-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 15 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 R-WEB-058253-2022-SAC fue notificada al usuario el 18 de noviembre de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala 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.

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 administrativo".



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°159-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00286-2024-TSC-OSITRÁN

- ii. El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 13 de diciembre de 2022.
 - iii. El usuario apeló con fecha 18 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. Dicho esto, en el presente caso, el usuario señaló haber realizado la compra de una tarjeta, la cual tenía un costo de S/ 5,00; no obstante, al encontrarse apurado, se retiró sin darse cuenta de que la tarjeta no se activó de manera correcta. Posteriormente, al percatarse de esto, consultó al personal de la Línea 1 del Metro de Lima, quienes le indicaron que debía presentar un reclamo. En consecuencia, solicita la activación de la tarjeta.
 10. Ahora bien, mediante Carta R-WEB-058253-2022-SAC, TREN URBANO declaró FUNDADO el reclamo presentado por el usuario. En dicha comunicación, se le informó que, tras realizar la investigación correspondiente y por criterio comercial, procederían a efectuar el cambio de la tarjeta inactiva por una nueva o a reembolsarle el monto de S/ 5,00, correspondiente al costo de la tarjeta.
 11. Asimismo, TREN URBANO ha señalado que el usuario debe acercarse a 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) y la tarjeta inactiva.
 12. Sin embargo, el usuario apeló la Carta R-WEB-058253-2022-SAC, manifestando su inconformidad con la decisión, y agregando que también se le debía reconocer la recarga de S/ 10,00 que realizó en su tarjeta, y que olvidó consignar en su reclamo inicial.
 13. 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 a efectuar el cambio de la tarjeta inactiva por una nueva o a reembolsarle el monto de S/ 5,00, correspondiente al costo de la tarjeta.
 14. De manera adicional, respecto de la alegación formulada por el usuario, en el sentido de que también se le debía reconocer la recarga de S/ 10,00 que realizó en su tarjeta, y que olvidó consignar en su reclamo inicial; dicho pedido no resulta procedente, al no haber sido un hecho consignado en su reclamo original y, por tanto, no siendo materia de pronunciamiento por parte de la entidad prestadora, y tampoco un hecho controvertido que deba ser resuelto por este Tribunal.
 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 R-WEB-058253-2022-SAC en la cual declara fundado el reclamo del usuario, con relación al cambio de la tarjeta inactiva por una nueva o a reembolsarle el monto de S/ 5,00, correspondiente al costo de la tarjeta. La Entidad Prestadora deberá realizar las coordinaciones necesarias con el usuario para dicho fin.

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>



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° 159-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00286-2024-TSC-OSITRÁN

17. 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:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-058253-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.; quedando subsistente el cambio de la tarjeta inactiva por una nueva o el reembolso correspondiente.

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 José Carlos Velarde Sacio, 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: 2024087039

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>

³ Reglamento de Reclamos del 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".

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".