



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 167-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00231-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por: ZUNIGA
SCHROEDER
Humberto Angel FAU
20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 17/06/2024
08:56:32 -0500



EXPEDIENTE : 167-2021-TSC-OSITRÁN
 APELANTE :
 ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
 ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-SAC-050570-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00231-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de abril de 2024

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

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora
 (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-050570-2021-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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 13 de setiembre de 2021, la usuaria presentó un reclamo ante la TREN URBANO, manifestando que, pese a haber reportado que sus lentes de medida cayeron en una zona inaccesible de la estación Angamos el 8 de junio de 2021, la Entidad Prestadora no se comunicó con ella para devolvérselos.
2. Mediante Carta R-SAC-050570-2021-SAC, notificada el 1 de octubre de 2021, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando que los pasajeros son responsables de la custodia y resguardo de sus objetos personales, en la medida que los mecanismos de seguridad que se encuentran previstos en el Contrato de Concesión no permiten brindar un servicio personalizado de seguridad durante el transporte de pasajeros.
3. Con fecha 16 de octubre de 2021, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-050570-2021-SAC, solicitando la devolución de sus lentes de medida.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
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° 167-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00231-2024-TSC-OSITRÁN

4. El 8 de noviembre de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-SAC-050570-2021-SAC.
 - 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

6. La materia del presente procedimiento está relacionada a la alegación de la usuaria referida a que el personal de TREN URBANO no le habría devuelto sus lentes de medida que se extraviaron en un andén de la estación Angamos, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) 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)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁴, el plazo con el que cuentan los

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

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

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

² Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ 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".

⁴ 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".



Calle Los Negocios 162, 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° 167-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00231-2024-TSC-OSITRAN

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.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-SAC-050570-2021-SAC fue notificada a la usuaria el 1 de octubre de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la usuaria para interponer su recurso de apelación venció el 26 de octubre de 2021.
 - iii.- La usuaria apeló con fecha 16 de octubre de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. 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)⁵.
10. 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

11. De conformidad con el numeral VII.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO⁶, 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.
12. En esa misma línea, el artículo 36 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

“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]

⁵ **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”.

⁶ **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



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° 167-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00231-2024-TSC-OSITRAN

13. Conforme se aprecia, los Reglamentos de Reclamos de la Entidad Prestadora y OSITRAN, 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.
14. Ahora bien, conforme se constata en el reclamo, la usuaria señaló que el 8 de junio de 2021 extravió sus lentes de medidas dentro de las instalaciones de la estación Angamos.
15. Teniendo en cuenta que la usuaria ha reconocido que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 8 de junio de 2021, se advierte que el plazo que tenía para presentar el correspondiente reclamo venció el 6 de setiembre de 2021; no obstante, la usuaria presentó su reclamo recién el 13 de setiembre de 2021, es decir, fuera del plazo legal con el que contaba para ello.
16. Cabe señalar que, de conformidad con el numeral 147.1 del artículo 147 del TUO de la LPAG⁷, los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. Asimismo, de acuerdo con el artículo 142 del mismo texto normativo⁸, los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados⁹.
17. 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 del momento en que ocurran los hechos que dan lugar al reclamo o que estos sean conocidos por el usuario, no podrán tramitarse a través del procedimiento establecido para tal fin.
18. Habiéndose verificado que el plazo máximo para presentar el reclamo venció el 6 de setiembre de 2021 y que este fue interpuesto por la usuaria el 13 de setiembre de 2021, es decir, de manera extemporánea, corresponde revocar 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 materia de reclamo.

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo 147. Plazos improrrogables

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

⁸ TUO de la LPAG

"Artículo 142.- Obligatoriedad 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."

⁹ 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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
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° 167-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00231-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-SAC-050570-2021-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A. y, en consecuencia, declarar **IMPROCEDENTE** por extemporáneo el reclamo presentado por la señora [REDACTED].

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] PACHERRE y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

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: 2024072629

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>

¹⁰ **Reglamento de Reclamos de 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".

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