



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 35-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00002-2023 TSC-OSITRAN

que antes de retirarse de la boletería verifiquen que la transacción se haya realizado correctamente, pues una vez que se retiran no hay lugar a reclamo.

3. El 28 de febrero de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-004-000194-2021-SAC, manifestando su disconformidad con la respuesta brindada, reiterando que el billete de S/ 20,00 que recibió en la boletería de TREN URBANO era falsificado.
4. El 21 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:
 - i.- De conformidad con lo señalado en el Numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de TREN URBANO, concordante con el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, el recurso de apelación deberá interponerse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.
 - ii.- De la revisión del expediente se advierte que la resolución objeto de impugnación fue debidamente notificada al reclamante el 30 de diciembre de 2021, por lo que el plazo para la interposición del recurso de apelación venció el 21 de enero de 2022.
 - iii.- Sin embargo, el reclamante presentó el recurso de apelación recién el 22 de febrero de 2022, es decir, fuera del plazo legal establecido. En tal sentido, se evidencia que el señor [REDACTED] no cumplió con uno de los requisitos de procedencia, al haber interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido.
5. Mediante Oficio N° 075-2022-STO-OSITRAN, notificado el 5 de abril de 2022, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento del señor [REDACTED] el escrito de absolución al recurso de apelación presentado por TREN URBANO.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en el presente caso lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-004-000194-2021-SAC de TREN URBANO.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

VII- Recurso de apelación

(...)

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente GY FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida (...).

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appgts.firmaperu.gob.pe/web/validador.html>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 35-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00002-2023-TSC-OSITRAN

OSITRAN), el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo correspondiente al presente procedimiento, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-CAB-004-000194-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 30 de diciembre de 2021, tal como se aprecia a continuación:
 - ii.- El plazo máximo que tuvo el señor [REDACTED] para interponer su recurso de apelación venció el 24 de enero de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 28 de febrero de 2022, es decir, más de un mes después de vencido el plazo legalmente previsto, tal como se aprecia a continuación:
9. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha negado ni desvirtuado la fecha y hora en la que TREN URBANO registro la presentación del recurso de apelación.
10. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del usuario, referida a que personal de la boletería de la estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, le habría entregado como cambio un billete presuntamente falsificado; al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-CAB-004-000194-2021-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que desestimó el reclamo materia del presente procedimiento.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

***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*.

³ 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*.

***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*.

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://ajpqs.firmas.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 35-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00007-2023-TSC-OSITRAN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2023123180

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.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>