



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 036-2022-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00008-2023-TSC OSITRAN

ii.- No obstante, informó al usuario que debía acercarse a la Estación Cabitos a fin de proceder con el cambio de tarjeta por una nueva.

3. El 4 de marzo de 2022, mediante formato de Recurso de Apelación brindado por TREN URBANO, el señor [REDACTED] cuestionó la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-000015-2022-SAC, manifestando que solo se le estaba reconociendo la entrega de una nueva tarjeta, sin que se hubiese reconocido la devolución de S/ 20,00 de la recarga.

4. El 23 de marzo de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, señalando lo siguiente:

i.- El Reglamento de Reclamos de TREN URBANO establece que el plazo que tienen los usuarios para la interposición de un recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de notificada la resolución apelada.

ii.- La decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-000015-2022-SAC, objeto de impugnación, fue notificada al usuario el 4 de febrero de 2022, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 25 de febrero de 2022. Sin embargo, el señor ARCE presentó el recurso de apelación el 4 de marzo de 2022, es decir, fuera del plazo legal previsto, por lo que corresponde que la apelación sea declarada improcedente por extemporánea.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

5. 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-005-000015-2022-SAC emitida por 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

6. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de TREN URBANO¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN², el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.

"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 de OSITRAN

"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".

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://appos.firmas.gob.pe/verificador.html>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 036-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00080-2022-TSC-OSITRAN

apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

7. Cabe recordar que el artículo 142³ 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) establece que 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.
8. En la misma línea, el artículo 147⁴ del TUO de la LPAG señala que los plazos fijados por norma expresan son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
9. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-GAM-005-000015-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 4 de febrero de 2022 según consta en el correo automático del servicio de Microsoft Outlook que expresamente señala: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]".
 - ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer el recurso de apelación venció el 25 de febrero de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-000015-2022-SAC el 4 de marzo de 2022, es decir, cuatro (4) días hábiles después del plazo legal establecido.
10. De la revisión del Formato de Recurso de Apelación; APE-000093, utilizado por el señor [REDACTED] se verifica que el usuario consignó como fecha de presentación del recurso de apelación, el 4 de marzo de 2022, por lo que se verifica que este fue presentado extemporáneamente.
11. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor [REDACTED] 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 Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵:

³ TUO de la LPAG

"Artículo 142.- Obligación 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. (...)"

⁴ TUO de la LPAG

"Artículo 147.- Plazos improrrogables

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

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD-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;

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://appos.inec.gob.pe/validador.html>





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 036-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00008-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-GAM-005-000015-2022-SAC emitida por TREN URBANO S.A. que declaró fundado en parte el reclamo materia del presente procedimiento.

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

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

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en la página web 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.

JOSE CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

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

NT: 2023123224

- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda.

"Artículo 63.- 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 (...)"