



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Presidencia del Consejo de Ministros
Instituto de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 107-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00046-2023-TSC-OSITRAN

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

- i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra ubicado un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los usuarios al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.
 - ii. Dicha información también es divulgada en su página web, indicándose que "No está permitido: Realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes".
 - iii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° [REDACTED] verificándose que la referida tarjeta no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) de la señora [REDACTED] y que la usuaria había estado realizando un uso irregular de la misma en la estación Villa María, razón por la cual, al incurrir en una acción sancionable, procedía el bloqueo de dicha tarjeta.
 - iv. No obstante, la señora [REDACTED] podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando la tarjeta bloqueada (la cual quedaría en custodia de TREN URBANO), una tarjeta operativa y su DNI vigente; a fin de proceder con el traslado de su saldo.
3. Con fecha 21 de setiembre de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056073-2022-SAC, señalando su desacuerdo en comprar una nueva tarjeta debiendo la Entidad Prestadora entregarle una nueva sin costo y cargar su saldo en esta.
 4. El 12 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo indicado a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
 - i. Conforme al Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), el plazo con el que cuentan los usuarios para impugnar sus decisiones es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la fecha de la notificación.
 - ii. En el presente caso, la Carta R-CAT-056073-2022-SAC fue notificada el 18 de agosto de 2022, por lo que el plazo máximo para su impugnación venció el 9 de setiembre de 2022; no obstante, la señora [REDACTED] presentó su recurso de apelación el 21 de setiembre de 2022; es decir, fuera del plazo legal.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-056073-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.



Calle Los Negocios 182, 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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 107-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00046-2023-TSC-OSITRAN

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 Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN)², 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.
7. De la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-056073-2022-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 18 de agosto de 2022, según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos: [REDACTED]"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - ii. El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer el recurso de apelación venció el 9 de setiembre de 2022.
 - iii. La señora [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 21 de setiembre de 2022, es decir, fuera del plazo legal.
8. Cabe señalar que la señora [REDACTED] no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta R-CAT-053189-2022-SAC.
9. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de la señora [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 Reclamos de OSITRAN³;

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

El usuario podrá interponer el recurso de apelación 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 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".

³ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9030
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 107-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00046-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056073-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró infundado el reclamo materia del presente procedimiento.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a [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 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: 2023134774

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>

"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) 500-8330
www.ositran.gob.pe