



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2023-TSC-OSITI
RESOLUCIÓN N° 00077-2023-TSC-OSITI

OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248545 Icard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 21/12/2023
21:28:01 -0500

EXPEDIENTE : 132-2023-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA :

TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO :

Decisión contenida en la
Carta R-CAT-058511-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00077-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 15 de diciembre de 2023

SUMILLA: *Habiéndose presentado el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058511-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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 vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, 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 vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 25 de noviembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó un reclamo contra TREN URBANO, indicando lo siguiente:
 - i.- El 23 de noviembre de 2022, adquirió una tarjeta para acceder al sistema de transporte eléctrico de la Línea 1 del Metro de Lima, pudiendo realizar recargas a su tarjeta y utilizarla sin ningún inconveniente. Sin embargo, el 25 de noviembre de 2022, al solicitar la recarga de su tarjeta en boletería de las estaciones Angamos y María Auxiliadora, personal de boletería de dichas estaciones le indicó que dicha tarjeta no podía ser recargada debido a que en su sistema figuraba como "no registra".
 - ii.- Ante ello, solicitó que TREN URBANO le brinde una nueva tarjeta.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 502-9330
www.ositrans.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00077-2023-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-CAT-058511-2022-SAC, notificada el 12 de diciembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- TREN URBANO promueve la asociación de la tarjeta al DNI de los usuarios, a través de sus canales digitales y físicos. Prueba de ello es que todos los *voucher* de recarga y compra emitidos por las máquinas de recarga electrónica (TVM) y boleterías incluyen el siguiente mensaje: *"Importe incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en www.lineauno.pe"*.
 - ii.- Dicha práctica permite incrementar la seguridad del servicio, ya que es posible llevar un adecuado control de las asociaciones de tarjeta al DNI de los clientes.
 - iii.- Realizadas la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, se aprecia que en el sistema de Línea 1 no existe ninguna tarjeta de medio pasaje o adulto asociado al DNI del señor [REDACTED]. Sin embargo, se recomienda que, en el supuesto de adquirir una nueva tarjeta, se proceda con la asociación respectiva a fin de evitar futuros inconvenientes.
3. Con fecha 11 de julio de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058511-2022-SAC, reiterando lo manifestado en su reclamo, y agregando que personal de la boletería de la estación Angamos no le brindó información respecto de los canales mediante los cuales podía realizar la asociación de su tarjeta, y tampoco consideró la información de su DNI, pese a que lo había entregado al momento de realizar la compra de su tarjeta; en tal sentido, solicitó la devolución de una nueva tarjeta con el saldo correspondiente.
4. El 1 de agosto de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo señalando lo siguiente:
- i.- Conforme a lo señalado en el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Tren Urbano de Lima S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación de la Resolución que se recurre.
 - ii.- La decisión contenida en la Carta R-CAT-058511-2022-SAC, fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de diciembre de 2022, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 5 de enero de 2023. Sin embargo, el señor [REDACTED] presentó su apelación el 11 de julio de 2023, es decir, fuera del plazo legal, razón por la cual corresponde que la apelación sea declarada improcedente por extemporánea.
5. Mediante Oficio N° 00208-2023-STO-OSITRAN, notificado el 2 de agosto de 2023, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento del señor [REDACTED] el escrito de absolución al recurso de apelación remitido por TREN URBANO.

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-CAT-058511-2022-SAC.



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
EXPEDIENTE N° 132-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00077-2023-TSC-OSITRAN

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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.
8. Cabe recordar que el artículo 142 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)³ 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.
9. En la misma línea, el artículo 147 del TUO de la LPAG⁴, señala que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo correspondiente al presente procedimiento, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-058511-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 12 de diciembre de 2022, tal como se aprecia continuación:

1 Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"VII. 11 Recurso de Apelación.- Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 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 la Línea 1 del Metro de Lima en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, 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 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. (...)".

4 TUO de la LPAG

"Artículo 147.- Plazos improrrogables
147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario. (...)".



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
EXPEDIENTE N° 132-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00077-2023-TSC-OSITRAN

Imagen 1: Constancia que acredita que la notificación física se realizó el 12.12.2022

eBox Calle Los Halcones 100, Surquillo
01-5003577
contacto@beriza.pe
www.beriza.pe

COMPañIA LINEA 1
NOMBRE [REDACTED]
DIRECCIÓN [REDACTED]
DNI [REDACTED] TELÉFONO [REDACTED]
RECLAMO 058511 FECHA Y AHORA 1ª VISITA 12/12
COMENTARIOS FECHA Y AHORA 2ª VISITA [REDACTED]

Entregado NOMBRE: [REDACTED] FIRMA Y/O SELLO: [Firma]
NOMBRE MOTORIZADO A CARGO: [REDACTED] DNI: [REDACTED]

Fuente: Documento extraído del presente expediente administrativo.

- ii.- El plazo máximo que tuvo el señor [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 05 de enero de 2023.
- iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 11 de julio de 2023, es decir, fuera del plazo legalmente previsto para ello.
11. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta R-CAT-058511-2022-SAC.
12. Asimismo, cabe destacar además que, de la revisión del Formato de Recurso de Apelación: APE-000234, utilizado por el señor [REDACTED] se verifica que éste consignó como fecha de presentación del recurso de apelación el 11 de julio de 2023, razón por la cual se verifica que este fue presentado extemporáneamente
13. 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 Reclamos de OSITRAN⁵:

⁵ **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."



Calle Los Negocios 162, piso 2,
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-6830
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00077-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058511-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró infundado el reclamo materia del presente procedimiento.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota 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 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: 2023149855

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 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 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 509.9330
www.ositran.gob.pe