



Presidencia del Consejo de Ministros OSTRAN



Finnado por: VELARDE SACIO Jose Carlos FAU 20420248645 hard Molivo: Firma Digital Fecha: 12/03/2024 10:07:15 -0500

EXPEDIENTE	•	148-2022-15G-OSH RAN
APELANTE	:	

ENTIDAD PRESTADORA

TREN URBANO DE LIMA S.A.

440 0000 TOO OOITO (N

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00089-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 7 de marzo de 2024

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 Asserbation (en adelante, el señor contra la decisión contenida en la R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-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 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:

- Con fecha 30 de setiembre de 2022, el señor presentó un reclamo ante TREN URBANO, señalando lo siguiente:
 - Intentó validar su tarjeta en un torniquete de la estación Pumacahua; no obstante, la mencionada tarjeta no fue reconocida, por lo cual tuvo que probar en otros torniquetes hasta lograr la validación correcta.
 - ii. Posteriormente, al efectuar una recarga, se percató que se le había cobrado dos pasajes adicionales.
 - iii. En consecuencia solicita la devolución de los referidos pasajes que ascienden a S/ 3,00.



Calle Los Negocios 182, piso 2 Surquillo - Llma Central Telafonica; (01) 500-9230 www.ositran.gob.pe





Presidencia del Consejo de Ministros OSTRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 148-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00089-2024-TSC-OSITRÁN

- 2. Mediante Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC, notificada el 18 de octubre de 2022, TREN URBANO resolvió declarar infundado el reclamo presentado por el usuario, de acuerdo con los siguientes argumentos:
 - i. La Entidad Prestadora cumple con difundir información referida a la asociación de tarjetas tanto en la página web, como en la parte inferior de los comprobantes de recarga y/o compra que se emiten en las máquinas de autoservicio y boleterías, a través de los cuales se informa a los usuarios lo siguiente: "Importe incluye IGV – Cuida tu saldo, asocia tu DNI a tu tarjeta en www.lineauno.pe".
 - ii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificándose que no existía tarjeta alguna asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del usuario en su sistema. En virtud de ello, sugirieron al señor que, en caso de adquirir una nueva tarjeta, procediera a efectuar la asociación con su DNI, a fin de evitar futuros inconvenientes como el ocurrido en el presente procedimiento.
- 3. Con fecha 11 de noviembre de 2022, el señor interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora, en la medida que no le devolvieron los dos pasajes.
- 4. El 1 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó TSC el expediente administrativo, reiterando lo indicado 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 Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

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 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

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2 Surquillo - Lima Central Teletórica: (01) 500-8330 www.ositran.gob.pe



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE Nº 148-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN Nº 00089-2024-TSC-OSITRÁN

del OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN)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.

- En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente: 7.
 - La Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC fue notificada al señoro i. el 18 de octubre de 2022 según consta en el cargo de entrega de Microsoft Outlook que señala lo siguiente: "Se completó la entrega a estos destinatarios: 🔙 electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
 - El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 10 de noviembre ii. de 2022.
 - presentó el recurso de apelación el 11 de noviembre de 2022, es decir, fuera iii. El señor del plazo legal.
- Cabe señalar que el señor no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la 8. notificación de la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-SAC.
- En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor 9. 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 OSITRÁN3;

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

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;
- a) b) 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

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 Negocias 182, piso 2 Surauillo - Lima Central Telefonica: (01) 500-9330 www.ositran.gob.pe



GISTIFIAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS EXPEDIENTE № 148-2022-TSC-OSITRÁN RESOLUCIÓN № 00089-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-057188-2022-SAC / R-CAT-057218-2022-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 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 miembros 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 OSITRÁN

NT: 2024030579

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



Calle Los Negecios 182, piso 2 Surquillo - Lima Cantral Telefonica. (01) 500-9330 www.ositran.gob.pe