



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 151-2023-TSC-OSITI
RESOLUCIÓN N° 00079-2023-TSC-OSITI

OSITRAN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20422248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 21/12/2023
21:28:53 -0500

EXPEDIENTE : 151-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT-061706-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00079-2023-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-061706-2023-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 02 de mayo de 2023, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO indicando que su tarjeta N° [REDACTED] figuraba como bloqueada pese a que personal TREN URBANO le indicó que en su sistema dicha tarjeta no cuenta con registro de ingresos consecutivos, razón por la cual solicitó la activación de su tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-061706-2023-SAC notificada el 19 de mayo de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:
 - i.- Al realizarse el análisis del reporte de movimientos de la tarjeta N° [REDACTED] se determinó que el bloqueo de la dicha tarjeta se debió al uso irregular que se realizó en la estación Villa El Salvador el 02 de abril de 2023. Asimismo, se verificó que la tarjeta no se encuentra asociada al DNI del señor [REDACTED]
 - ii.- Sin perjuicio de lo indicado, de manera excepcional y por única vez, se indicó al usuario



Calle Los Negocios 152, pto. 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° 151-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00079-2023-TSC-OSITRAN

apersonarse a las oficinas de atención al pasajero de la estación Cabitos o Presbítero Maestro en el horario de lunes a viernes de 09:00 horas a 21:00 horas y los sábados de 09:00 horas a 16:00 horas, portando la tarjeta bloqueada a fin de proceder con la entrega de una nueva tarjeta y realizarse el traslado del saldo correspondiente.

3. Con fecha 11 de agosto de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061706-2023-SAC, señalando que no realizó reventa de pasajes sino utilizó su tarjeta para que sus familiares pudieran acceder al sistema de transporte eléctrico, razón por la cual solicitó que revalúe su reclamo.
4. El 25 de agosto de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando que, habiendo emitido y notificado la Carta R-CAT-061706-2023-SAC el 19 de mayo de 2023, el apelante tuvo como plazo para interponer el recurso de apelación hasta el 12 de junio de 2023, no obstante, éste fue interpuesto el 11 agosto de 2023, esto es fuera del plazo legal establecido; correspondiendo declararse improcedente el recurso de apelación presentado.
5. Mediante Oficio N° 00234-2023-STO-OSITRAN, notificado el 8 de setiembre 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-061706-2023-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado 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 lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de TREN URBANO (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹, 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

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".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Súquillo - 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° 151-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00079-2023-TSC-OSITRAN

tienen los usuarios 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. Ahora bien, en cuanto a las modalidades de notificación, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)³, establece que la notificación de un acto administrativo puede ser llevada a cabo mediante correo electrónico, debiendo el administrado haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio.
9. Asimismo, el numeral 20.4 de la citada norma citada, establece lo siguiente:

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.4. (...)

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1. (...)."

[El subrayado agregado es nuestro]

10. Como se puede apreciar, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado o que ésta haya sido generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación fue efectuada.

³ TUO de la LPAG

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.

20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.

20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.

20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25.

En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1. (...)."



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 506-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 151-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00079-2023-TSC-OSITRAN

En caso no pueda obtenerse el documento de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, la entidad administrativa procederá con la notificación personal establecida en el numeral 20.1 del TUO de la LPAG⁴.

11. En el presente caso, del expediente administrativo se aprecia que el 15 de mayo de 2023 TREN URBANO remitió a la dirección electrónica [REDACTED], indicada por el señor [REDACTED] en el Formulario de Reclamo REC-061706, la Carta R-CAT-061706-2023-SAC; recibiendo un correo automático del servicio Microsoft Outlook en el que se consignó lo siguiente: *"No se pudo entregar a estos destinatarios o grupos: [REDACTED]"*
12. Asimismo, se aprecia que, ante la imposibilidad en la obtención de la respuesta de la dirección electrónica, TREN URBANO remitió a la dirección física [REDACTED] señalada por el señor [REDACTED] en el Formulario de Reclamo REC-061706, la Carta R-CAT-061706-2023-SAC, la misma que fue recibida por el señor [REDACTED] el 19 de mayo de 2023, tal como se puede apreciar de la imagen que se reproduce a continuación:

Imagen 1: Constancia que acredita que la notificación física se realizó el 19.05.2023

Logo eBox: Calle Los Halcones 102, Surquillo, 01-5003577, contacto@3eriza.pe, www.3eriza.pe

COMPANIA	LINEA 1		
NOMBRE	[REDACTED]		
DIRECCIÓN	[REDACTED]		
DNI	[REDACTED]	TELÉFONO	[REDACTED]
RECLAMO	061706	FECHA Y AHORA 1ª VISITA	19/05/23
COMENTARIOS		FECHA Y AHORA 2ª VISITA	
Entregado		FIRMA Y/O SELLO	
[REDACTED]		[REDACTED]	

Fuente: documentación extraída del presente expediente administrativo.

13. En tal sentido, se constata que el señor [REDACTED] quedó válidamente notificado con la Carta R-CAT-061706-2023-SAC el 19 de mayo de 2023, por lo que el plazo máximo que tuvo el señor [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 9 de junio de 2023.

⁴ TUO de la LPAG

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.

(...)"



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° 151-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00079-2023-TSC-OSITRAN

14. No obstante, el señor [REDACTED] apeló la decisión de TREN URBANO el 11 de agosto de 2023, es decir, fuera del plazo legal establecido.
15. 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;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061706-2023-SAC emitida por TREN URBANO 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 la presente resolución al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA 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: 2023149868

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>

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."

"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