





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 189-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00157-2024-TSC-OSITRÁN

- iii.- Ante ello, personal de la estación informó al señor [REDACTED] que a fin de ingresar a la estación debía formar la fila, como lo hacen todos los usuarios.
  - iv.- Asimismo, personal de la estación no brindó un trato inadecuado al usuario, entregándole el Libro de Reclamaciones de manera oportuna; no obstante, el señor [REDACTED] presentó el reclamo en otra estación.
  - v.- Los efectivos policiales no son personal de TREN URBANO, por lo cual no es posible cuestionar su accionar dentro de las estaciones.
3. Con fecha 19 de octubre de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-004-000181-2021-SAC, reiterando lo manifestado en su reclamo, y agregando lo siguiente:
- i.- Para ingresar a la estación formó la respectiva fila, siendo que cumplió con las disposiciones de la Línea 1.
  - ii.- Explicó al personal de la estación que abandonó la fila solo un momento; no obstante, no le permitieron ingresar.
4. El 10 de noviembre de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta LR-MAU-004-000181-2021-SAC.

## 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-MAU-004-000181-2021-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

6. De conformidad con lo señalado en el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de TREN URBANO<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN)<sup>2</sup>, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

**"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".*

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

**"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 169-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN N° 00157-2024-TSC-OSITRÁN

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

7. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-MAU-004-000181-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 22 de septiembre de 2021, según consta en el cargo automático de entrega de Microsoft Outlook, que consignó lo siguiente: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer el recurso de apelación venció el 14 de octubre de 2021.
  - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 19 de octubre de 2021.
8. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta LR-MAU-004-000181-2021-SAC.
9. 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<sup>3</sup> y 61<sup>4</sup> del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE**, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-MAU-004-000181-2021-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** la presente resolución al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

*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".*

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos del 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;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

**"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".*

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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 169-2021-TSC-OSITRÁN  
RESOLUCIÓN Nº 00157-2024-TSC-OSITRÁN

**CUARTO.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página web institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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: 2024051284

*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>*

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>