





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 59-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0096-2023-TSC-OSITRAN

- ii.- Por criterio comercial se determinó la devolución de saldo solicitado, debiendo la señora [REDACTED] acercarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en las estaciones Cabitos y Presbítero Maestro.
  - iii.- TREN URBANO cumple con capacitar constantemente a sus agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de poder brindar un buen trato y una adecuada orientación a los usuarios, según los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema.
3. Con fecha 10 de marzo de 2023, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059475-2023-SAC/R-CAT-059477-2023-SAC, manifestando su disconformidad con la respuesta brindada, reiterando que recibió un trato inadecuado por parte del personal de Línea 1.
  4. El 30 de marzo de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, manifestando 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-059475-2023-SAC/R-CAT-059477-2023-SAC objeto de impugnación fue notificada a la señora [REDACTED] el 27 de enero de 2023, siendo el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación el 17 de febrero de 2023. Sin embargo, la señora [REDACTED] presentó su apelación el 10 de marzo 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° 00105-2023-STO-OSITRAN, notificado el 31 de marzo de 2023, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento de la señora [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-059475-2023-SAC/R-CAT-059477-2023-SAC.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [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 URBANO<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y

#### 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*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 59-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 0096-2023-TSC-OSITRAN

Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>2</sup>, 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. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo correspondiente al presente procedimiento, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta R-CAT-059475-2023-SAC/R-CAT-059477-2023-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 27 de enero de 2023, 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 la señora [REDACTED] en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo la señora [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 17 de febrero de 2023.
  - iii.- La señora [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 10 de marzo de 2023, es decir, fuera del plazo legalmente previsto para ello.
9. 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-059475-2023-SAC/R-CAT-059477-2023-SAC.
10. En ese sentido, se verifica que el recurso de apelación fue presentado extemporáneamente, esto es, fuera del plazo legal establecido para su presentación, no correspondiendo que el TSC se pronuncie sobre el fondo de la controversia.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>3</sup>;

#### 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-059475-2023-SAC/R-CAT-059477-2023-SAC expedida por TREN URBANO DE LIMA S.A., que declaró fundado en parte el reclamo materia del presente procedimiento.

*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".*

<sup>2</sup> **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".*

<sup>3</sup> **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 (...).*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 59-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 0096-2023-TSC-OSITRAN

**SEGUNDO.- DECLARAR** que la presente resolución agota la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señora [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](http://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: 2023153612

*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>*

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>