



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2023-TSC-OSITI
RESOLUCIÓN N° 00081-2023-TSC-OSITIFirmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Módulo: Firma Digital
Fecha: 21/12/2023
21:28:05 -0500

OSITRAN

EXPEDIENTE : 055-2023-TSC-OSITRAN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta LR-PIR-000099-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00081-2023-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 LR-PIR-005-000099-2023-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 31 de enero de 2023, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO señalando lo siguiente:
 - i.- El 31 de enero de 2023, ocurrió un incidente con el Tren eléctrico, frente al cual personal de TREN URBANO demostró insuficiente capacidad para atender dicha ocurrencia, ocasionando que tuviese que pasar 20 minutos encerrado en los vagones de éste.
 - ii.- La insuficiente capacitación del personal de TREN URBANO provocó que los sistemas de oxígeno se desactivaran, por lo que, junto con los demás pasajeros, decidieron abandonar los vagones del Tren, lo cual se realizó de manera desordenada.
 - iii.- En virtud de lo expuesto, solicitó que TREN URBANO capacite a su personal a fin de mejorar la prestación del servicio.

Calle Los Negocios 102, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositrان.gov.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00081-2023-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta LR-PIR-005-000099-2023-SAC notificada el 09 de febrero de 2023, TREN URBANO declaró fundado en parte el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
- iv.- Respecto de la inoperatividad del Tren eléctrico ocurrida el día 31 de enero de 2023: dicho incidente se debió a razones técnicas, anómalas, ajenas a su control como operador de la Línea 1, lo que ocasionó que el servicio de transporte no se haya brindado de manera habitual a los pasajeros. En virtud de ello, declaró fundado el reclamo en el extremo de la inoperatividad del Tren eléctrico.
 - v.- Respecto de la atención deficiente del personal de TREN URBANO: ante el evento ocurrido el 31 de enero de 2023, su personal actuó conforme a los procedimientos establecidos por la Línea 1, activando el Plan de Contingencia y los protocolos de seguridad correspondientes. Asimismo, informó inmediatamente al público sobre lo ocurrido, a través de los canales de comunicación: vía sonora, de manera presencial y en redes sociales, hasta el reinicio del servicio. En ese sentido, declaró infundado el reclamo en el extremo de la atención deficiente del personal de TREN URBANO.
3. Con fecha 03 de marzo de 2023, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000099-2023-SAC, reiterando su disconformidad con lo manifestado en su reclamo respecto a la falta de capacitación del personal, agregando lo siguiente:
- i.- No hubo ninguna comunicación sobre la inoperatividad del Tren eléctrico por parte de personal de TREN URBANO, razón por la cual, junto a los demás pasajeros, salió del vagón del Tren utilizando las puertas de emergencia.
 - ii.- Solicita la devolución del pasaje por las molestias ocasionadas.
4. El 23 de marzo de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la resolución impugnada.

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-PIR-005-000099-2023-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



Calle Los Negocios 152, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 550-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00081-2023-TSC-OSITRAN

6. 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 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.
7. Cabe recordar que el artículo 142 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444³, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) 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.
8. 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.
9. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta LR-PIR-005-000099-2023-SAC fue notificada al señor ██████████ el **09 de febrero de 2023**, según consta en el cargo automático de entrega de Microsoft Outlook, que expresamente señala: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: ██████████"⁵.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo el señor ██████████ para interponer el recurso de apelación venció el **02 de marzo de 2023**.
 - iii.- El señor ██████████ presentó el recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000099-2023-SAC el **03 de marzo de 2023**; es decir, fuera del plazo legal establecido.

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.
(...)"

⁵ Cabe precisar que, de la Hoja de Reclamación N° 000099, a través de la cual el señor DIESTRA presentó su reclamo, se verifica que dicho correo electrónico fue autorizado como medio de notificaciones de los actos procedimentales.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-6330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 055-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00081-2023-TSC-OSITRAN

10. Cabe destacar además que, de la revisión del Formato de Recurso de Apelación: APE-000203, utilizado por el señor [REDACTED], se verifica que éste consignó como fecha de presentación del recurso de apelación el 3 de marzo de 2023, razón por la cual se verifica que este fue presentado extemporáneamente.
11. 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 OSITRAN⁶:

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta LR-PIR-005-000099-2023-SAC emitida por TREN URBANO S.A. que declaró fundado en parte 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: 2023149889

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>

⁶ **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
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9230
www.ositran.gob.pe