



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 40-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 102-2023-TSC-OSITRAN



Firmado por:  
VELARDE SACIO  
Jose Carlos FAU  
204230249645 hard  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 27/12/2023  
11:24:04 -0500

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>

EXPEDIENTE : 40-2023-TSC-OSITRAN  
APELANTE : ██  
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-059339-2023-SAC

**RESOLUCIÓN N° 102-2023-TSC-OSITRAN**

Lima, 21 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 la señora ██ (en adelante, la señora ██████████) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059339-2023-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, 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 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 10 de enero de 2023, la señora ██████████ presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que, habiendo ingresado a la estación Bayóvar portando un scooter eléctrico plegado, personal de Línea 1 la retuvo antes de hacer uso del servicio, exigiéndole salir de la estación, toda vez que se encontraba prohibido portar un objeto de dichas características dentro de la infraestructura. Asimismo, señaló que recibió un mal trato por parte del personal de la Línea 1 y no le entregaron el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó.
2. Mediante Carta R-CAT-059339-2023-SAC notificada el 18 de enero de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora ██████████, señalando lo siguiente:
  - i.- A fin de brindar a los pasajeros condiciones seguras dentro del sistema, se cuenta con normas del uso del servicio que son difundidas de manera sonora en las 26 estaciones, redes sociales, aplicativo móvil de la Línea 1 y la página web donde se señala: "Los bultos podrán ser admitidos sólo cuando su dimensión no supere el tamaño máximo permitido e informado al ingreso de nuestras estaciones, y siempre que estén convenientemente acondicionados, impidan ensuciar o incomodar a los demás clientes y cuyo cuidado no constituya una molestia o peligro para nuestra LÍNEA1 y todos los que no transportamos aquí. Podemos consultar la lista de artículos prohibidos de ingreso al sistema con nuestros Agentes de Estación".





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 40-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 102-2023-TSC-OSITRAN

ii.- Al respecto, los scooters deben ser plegables y para su ingreso deben ser cargados y llevados en posición vertical junto al cuerpo del usuario. La estructura o diseño no debe incluir alguna pieza sobresalida o punzo cortante que pudiera generar incomodidad y/o riesgo a la integridad de los demás usuarios.

iii.- En el presente caso, la señora [REDACTED] ingresó junto a su scooter, por lo cual el agente le informó sobre la normativa del sistema y que su pertenencia excedía el tamaño permitido, no evidenciándose un trato inapropiado por parte de dicho agente.

3. Con fecha 09 de febrero de 2023, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-059339-2023-SAC, reiterando lo manifestado en su reclamo, y agregando que su scooter plegable si cumplía con las condiciones requeridas para su traslado dentro del sistema de la Línea 1 y no incomodaba a los demás pasajeros, pese a lo cual de manera indebida se le impidió el uso del servicio.

4. El 01 de marzo de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo señalando lo siguiente:

i.- Conforme a lo señalado en su Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios, el plazo que tienen los usuarios para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada la Resolución que se recurre.

ii.- La decisión contenida en la Carta R-CAT-059339-2023-SAC objeto de impugnación fue notificada a la señora [REDACTED] el 18 de enero de 2023, motivo por el cual el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 08 de febrero de 2023. Sin embargo, la señora [REDACTED] presentó su apelación el 09 de febrero de 2023, es decir, fuera del plazo legal, razón por la cual corresponde que la apelación sea declarada improcedente por extemporánea.

## 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 R-CAT-059339-2023-SAC.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

### 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 (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y

<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 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*



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 40-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 102-2023-TSC-OSITRAN

Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>2</sup>, el plazo que 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.

7. Cabe recordar que el artículo 142 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444<sup>3</sup>, 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 LPAG<sup>4</sup>, 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 R-CAT-059339-2023-SAC fue notificada a la señora UBALDO el 18 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 usuaria 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 08 de febrero de 2023.
  - iii.- La señora [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 09 de febrero de 2023.
10. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de la señora [REDACTED], al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

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.

(...)"

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>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 40-2023-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 102-2023-TSC-OSITRAN

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>5</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-059339-2023-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. que declaró infundado el reclamo materia del presente procedimiento.

**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: 2023153665

*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>*

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**"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; y,
- 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".

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>