



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 0039-2023-TSC-OSITRAN

3. Con fecha 13 de enero de 2023, el señor ████████ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056802-2022-SAC, reiterando lo manifestado en su reclamo y agregando que por falta de tiempo no logró asociar su tarjeta a su DNI.
4. El 26 de enero de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo señalando 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-056802-2022-SAC objeto de impugnación fue notificada al usuario el 11 de octubre de 2022, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 03 de noviembre de 2022. Sin embargo, el señor ████████ presentó su apelación el 13 de enero 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° 031-2023-STO-OSITRAN, notificado el 30 de enero de 2023, la Secretaría Técnica del TSC puso en conocimiento del señor ████████ 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-056802-2022-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor ████████.

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 URBANO¹, 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

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."



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 020-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 0039-2023-TSC-OSITRAN

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-056802-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 11 de octubre de 2022, 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 señor [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 03 de noviembre de 2022.
 - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 13 de enero de 2023, es decir, fuera del plazo legalmente previsto para ello.
9. Cabe señalar que el señor [REDACTED] no ha desvirtuado ni cuestionado la fecha en la que se realizó la notificación de la Carta R-CAT-056802-2022-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 OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056802-2022-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 al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

³ **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° 020-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 0039-2023-TSC-OSITRAN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal 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.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2023134071

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