



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 147-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00012-2023-TSC-OSITRAN

**EXPEDIENTE** : 3-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN  
**APELANTE** : ██  
**ENTIDAD PRESTADORA** : TREN URBANO DE LIMA S.A.  
**MATERIA** : Queja

**RESOLUCIÓN N° 00012-2023-TSC-OSITRAN**

Lima, 17 de octubre de 2023

**SUMILLA:** *En la medida que en el expediente administrativo obra el cargo de notificación de la respuesta al reclamo presentado por el usuario, constituyendo un cargo de notificación válido que acredita la puesta en conocimiento oportuna al usuario de dicho acto administrativo; corresponde declarar infundada la queja formulada.*

**VISTO:**

El 1 de junio de 2023, el señor ██ (en adelante, el señor ██) interpuso contra TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO) queja por defectos en la tramitación del procedimiento de reclamo seguido ante dicha Entidad Prestadora.

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 quorum mínimo de tres (3) 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 quorum del TSC se reconstituyó con la designación de dos (2) 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 25 de octubre de 2022, el señor ██ presentó un reclamo contra TREN URBANO manifestando que habiendo arribado a la estación María Auxiliadora, solicitó ayuda para desplazarse al personal de la estación, brindándosele ésta luego de aproximadamente una hora. Añadió que no se le entregó el Libro de Reclamaciones de forma inmediata luego de solicitarlo.

2. Mediante Carta LR-MAU-005-000075-2022-SAC, de fecha 16 de noviembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo señalando lo siguiente:

i.- Luego de que el usuario solicitó apoyo utilizando el botón de emergencia, una agente acudió a apoyarlo y le brindó la opción de realizar un transbordo a otro tren debido que el salvaescaleras<sup>1</sup> se encontraba en mantenimiento, propuesta que fue rechazada por el usuario.

<sup>1</sup> Plataforma o silla mecánica anclada a un raíl que permite que personas con problemas de movilidad puedan subir o bajar una escalera

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 autografía de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.gob.pe/webserviciador.sbtm/>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 247-2023-TSC OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00013-2023-TSC-OSITRAN

ii.- Ante ello, el señor [REDACTED] solicitó el Libro de Reclamaciones, el mismo que le fue entregado por otro agente de estación, poniendo a su disposición además un rotomóvil<sup>2</sup> para su desplazamiento, el mismo que fue utilizado por el usuario, quedando conforme con la ayuda recibida.

3. El 1 de junio de 2023, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no había atendido su reclamo pese al vencimiento del plazo legalmente establecido para ello.
4. El 7 de junio de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo de queja, señalando que debía considerarse como sus descargos lo indicado en la Carta LR-MAU-005-000075-2022-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

**II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR EL SEÑOR [REDACTED]**

5. El numeral 1 del artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), establece sobre la queja lo siguiente:

**"Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación**  
 169.1. En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.  
 (...)".

6. De acuerdo con lo señalado, la queja tiene por objeto la subsanación de defectos durante la tramitación de los procedimientos administrativos, como podrían ser los que supongan paralización o infracción de los plazos establecidos legalmente.
7. En el presente caso, el señor [REDACTED] interpuso una queja contra TREN URBANO aduciendo la existencia de un defecto en la tramitación del procedimiento al no haberse resuelto su reclamo dentro del plazo establecido legalmente para ello.
8. Ahora bien, de la definición de la queja contenida en el artículo 169 del TUO de la LPAG antes citado, se aprecia que constituye un medio de impulso en la tramitación de un procedimiento administrativo que pretende que la instancia superior ordene la subsanación de un defecto y continúe el trámite con arreglo a las normas correspondientes.
9. Asimismo, se aprecia que el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja es la persistencia del defecto de trámite y la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento. Es decir, si bien la queja puede interponerse en cualquier estado del procedimiento antes de su conclusión, procederá cuando exista un defecto de trámite que haga necesario el mandato de subsanación correspondiente.
10. En el presente caso se aprecia que al registrar su reclamo, el señor [REDACTED] consignó su domicilio físico a efectos de que las notificaciones fueran diligenciadas a dicha dirección, señalando expresamente que no autorizaba que estas fueran realizadas mediante una llamada telefónica a su número celular.

8

<sup>2</sup> Otro dispositivo de ayuda al desplazamiento.

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 autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmadigital.gob.pe/web/validador.html>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 147-2021-TSC OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00012-2023-TSC OSITRAN

11. Al respecto, cabe señalar que el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN), establece que el reclamo debe ser resuelto por la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días luego de haber sido presentado, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución**

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.  
(...)"

[El subrayado es nuestro]

12. Asimismo, el numeral 24.1 del artículo 24 del TUO de la LPAG establece que toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días a partir de la expedición del acto que se notifique, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación**

24.1 Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique (...)"

13. Adicionalmente, el artículo 21 del TUO de la LPAG señala que en el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y la firma de la persona con quien se entienda la diligencia, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 21.- Régimen de la notificación personal**

(...)

21.3 En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.

(...)"

14. De la revisión del expediente se aprecia que el señor [REDACTED] interpuso el reclamo contra TREN URBANO el 25 de octubre de 2022, por lo que tenía plazo para resolverlo hasta el 16 de noviembre de 2022 y para notificar la resolución hasta el 23 de noviembre de 2022.
15. Asimismo, se aprecia que TREN URBANO expidió la Carta LR-MAU-005-000075-2022-SAC el 16 de noviembre de 2022 y que notificó dicha respuesta al reclamo el 23 de noviembre de 2022, esto es, dentro del plazo con el que contaba para ello.
16. En efecto, en el expediente obra el cargo de notificación de la referida Carta, mediante la cual TREN URBANO declaró infundado el reclamo del señor [REDACTED] el mismo que se muestra a continuación:

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://sistema.firmas.gob.pe/validador.html>



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 147-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00012-2023-TSC-OSITRAN

**Cargo de la notificación dirigida al señor ROMERO**



COMPANIA Treca 1

NOMBRE [REDACTED]

DIRECCIÓN Av. 26 de Noviembre N° 818 V.M.T

DNI: [REDACTED] TELÉFONO: [REDACTED]

RECLAMO: [REDACTED] FECHA Y AHORA 1ª VISITA: 23/11

COMENTARIOS: [REDACTED] FECHA Y AHORA 2ª VISITA: [REDACTED]

Entregado [Firma]

NOMBRE MOTORIZADO & CARGO: Alejandro Anaya

DNI: [REDACTED]

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://app.firmas.firmasnetu.gob.pe/web/validador.xhtml>

17. Conforme es posible apreciar del cargo de notificación adjuntado por TREN URBANO, dicho documento contiene el nombre del destinatario (el señor [REDACTED], su dirección física, el número de su Documento Nacional de Identidad, el número de reclamo, el número celular del usuario, la fecha en que se realizó la notificación y la firma del usuario, consignándose el término "Entregado", además de los datos del notificador (nombre y número de Documento Nacional de Identidad).
18. Teniendo en cuenta la información contenida en el documento citado, se verifica que cumple con los requisitos establecidos legalmente, constituyendo un cargo de notificación válido que acredita la puesta en conocimiento oportuna al usuario de la respuesta al reclamo expedida por TREN URBANO.
19. Asimismo, cabe señalar que mediante comunicación electrónica de fecha 22 de agosto de 2023<sup>3</sup>, el señor [REDACTED] solicitó, entre otros, la remisión de los actuados del expediente, señalando que estos no habían sido puestos en su conocimiento por la Entidad Prestadora, motivo por el cual mediante comunicación electrónica de fecha 23 de agosto de 2023, se atendió el requerimiento del usuario, remitiéndosele todos los actuados del expediente administrativo, incluyendo el cargo de notificación de la Carta LR-MAU-005-000075-2022-SAC; no obstante lo cual, el señor [REDACTED] no ha cuestionado la validez de dicho cargo de notificación.
20. Consecuentemente, en tanto que TREN URBANO emitió la Carta LR-MAU-005-000075-2022-SAC y que la notificó al usuario dentro del plazo con el que contaba para ello; no se advierte la existencia del defecto de trámite alegado por el señor [REDACTED] correspondiendo declarar infundada la queja formulada por dicho usuario.

En virtud de los considerandos precedentes;

**SE RESUELVE:**

<sup>3</sup> La consulta fue realizada al correo electrónico: [secretariatribunal@ositran.gob.pe](mailto:secretariatribunal@ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 247-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00023-2023-TSC-OSITRAN

**PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA** la queja formulada por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A. en la medida que se encuentra acreditado que la Entidad Prestadora resolvió y notificó válidamente la respuesta al reclamo dentro del plazo legalmente establecido para ello.

**SEGUNDO.- NOTIFICAR** al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

**TERCERO.- 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: 2023123237

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://appos.firmas.gob.pe/web/validador.xhtml>