





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4 2022-TSC QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00013-2023-TSC-OSITRAN

- ii.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN y el numeral VI.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Pasajeros de TREN URBANO, dicho requisito es indispensable para la interposición de un reclamo.
- iii.- De conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de OSITRAN y el numeral VII.1 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, corresponde otorgar a la usuaria un plazo máximo de dos días hábiles para subsanar la referida omisión. De no subsanarse en dicho plazo, TREN URBANO tendrá por no presentada la solicitud de la usuaria declarándola inadmisibile.

- 3. Mediante Carta LR-SJU-005-000029-2022-SAC, notificada vía correo electrónico el 11 de mayo de 2022, TREN URBANO declaró inadmisibile el reclamo presentado por la señora [REDACTED] atendiendo a que la omisión detectada no había sido subsanada por dicha usuaria en el plazo otorgado para ello.
- 4. El 12 de septiembre de 2022, la señora [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo.
- 5. El 13 de septiembre de 2022, TREN URBANO elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo de queja.
- 6. Mediante Oficio N° 094-2023-STO-OSITRAN, de fecha 11 de abril de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a TREN URBANO la presentación de sus descargos a la queja presentada por la señora [REDACTED]
- 7. Mediante Carta LIN-E2023-01095, de fecha 14 de abril de 2023, TREN URBANO señaló que la presentación de descargos a la queja es discrecional y que, en todo caso, debía considerarse como sus descargos lo indicado en la Carta LR-SJU-005-000029-2022-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

**II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR LA SEÑORA [REDACTED]**

- 8. 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), sobre la queja, establece 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.**  
 (...)"

- 9. De acuerdo con lo señalado, la figura de 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, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva sobre el fondo de la materia controvertida.
- 10. Se aprecia entonces que la queja 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.

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/validador.xhtml>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00013-2023-TSC-OSITRAN

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://pays.firmaperu.gob.pe/verificador.xhtml>

11. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, mediante Carta LR-SJU-005-000029-2022-SAC, notificada el 6 de mayo de 2022 al correo electrónico consignado por la usuaria para dicho fin, TREN URBANO señaló que, habiendo realizado la verificación de los requisitos de forma del reclamo presentado por la usuaria, identificó que había omitido consignar su domicilio legal y domicilio de notificación, requiriéndole subsanar dicha omisión.
12. Asimismo, mediante Carta LR-SJU-005-000029-2022-SAC, notificada el 11 de mayo de 2022, TREN URBANO declaró la inadmisibilidad del reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando que la usuaria no había cumplido con subsanar la omisión detectada en el formato de reclamo, referida a la no consignación de su domicilio legal y domicilio de notificación.
13. Posteriormente, el 12 de septiembre de 2022, la señora [REDACTED] interpuso queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada en la Carta LR-SJU-005-000029-2022-SAC, mediante la cual se declaró la inadmisibilidad de su reclamo.
14. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que la queja presentada por la señora [REDACTED] está orientada a cuestionar la inadmisibilidad decretada por TREN URBANO por la no subsanación de la supuesta omisión de consignar su domicilio legal y domicilio de notificación.
15. Al respecto, el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Reclamos del OSITRAN) establece que la Entidad Prestadora puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido y que en caso el interesado no cumpliera con efectuar dicha subsanación dentro del plazo otorgado para ello, se tendrá por no presentado el reclamo, siendo que esta decisión puede ser objeto de queja, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 38.- Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite**

*Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.*

*En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante lo acotado, la Entidad Prestadora, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.*

*El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.*  
*(...)"*

[Subrayado agregado]

16. En idéntico sentido, el numeral VII.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

RESOLUCIÓN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 4-2021-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00013-2023-TSC-OSITRAN

2022-CD-OSITRAN del 22 de mayo del 2022 (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), establece que en caso el interesado no cumpliera con subsanar el incumplimiento de algún requisito del reclamo dentro del plazo otorgado para ello, se tendrá por no presentado el reclamo, siendo que esta decisión puede ser objeto de queja, conforme se aprecia a continuación:

#### VII.4 Verificación de requisitos

*Sin perjuicio de lo establecido en el ítem VII.1 del presente Reglamento, el Concesionario acorde a lo indicado en el numeral V.3 del Reglamento, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el Reclamo, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento.*

*Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión.*

*Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el Concesionario tendrá por no presentado el Reclamo declarándolo inadmisibles, esta decisión puede ser objeto de Queja por parte del Usuario.*

[Subrayado agregado]

17. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que el cuestionamiento formulado por la señora [REDACTED] encaja dentro del supuesto de queja previsto en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, correspondiendo calificarlo como tal.
18. En este punto, cabe resaltar que de acuerdo con la regulación de la queja contenida en el numeral 169.1 del artículo 169 del TUO de la LPAG antes citado, dicho remedio puede ser formulado por los administrados en cualquier momento a efectos de que los defectos de tramitación sean subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva; de lo que se desprende que la queja puede ser presentada hasta ese momento, es decir, hasta antes de la expedición de la resolución definitiva en la instancia previa a la que debe resolverla.
19. En cuanto al límite temporal para la interposición de la queja, Morón Urbina señala que: *"(...) la misma naturaleza teleológica de la queja permite afirmar que el término final implícito para la procedencia de la queja, es la propia extensión del procedimiento administrativo en el cual haya acontecido la actuación contestada. Ello se deriva de considerar que si el objetivo de la queja es alcanzar la corrección en la misma vía, entonces para admitirla como tal, la obstrucción debe ser susceptible de subsanación en el procedimiento. Resultaría inconducente plantear una queja cuando el fondo del asunto ya ha sido resuelto por la autoridad o el procedimiento haya concluido. Solo si el defecto fuere grave cabría posteriormente cuestionar el procedimiento, pero no en vía de queja, sino de petición de nulidad si se hubiere prescindido de las normas esenciales del procedimiento. Por ello, podemos concluir en que la queja podrá presentarse solo, en tanto y en cuanto, el defecto que lo motive pudiera aún ser subsanado por la Administración, por así permitirlo el estado del desarrollo del procedimiento"*<sup>1</sup>.
20. No obstante, conforme se ha señalado precedentemente, tanto el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN como el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, establecen que la queja procede contra la resolución de la Entidad Prestadora (primera instancia administrativa en el procedimiento de reclamo) que

<sup>1</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I. Gaceta Jurídica, 14ª edición, Lima, 2019. p. 771.



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 4-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00013-2023-TSC-OSITRAN

declara la inadmisibilidad del reclamo, esto es, contra una resolución que agota la primera instancia administrativa.

21. Se aprecia entonces que la regulación de la queja prevista en las citadas normas difiere de la regulación contenida en el TUO de la LPAG; no obstante lo cual, puede identificarse que dichos Reglamentos establecen al respecto una condición más favorable para los administrados que la prevista en la referida ley.
22. En efecto, de lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, se desprende que al preverse que es posible formular queja contra una resolución de **inadmisibilidad**, se busca que en aquellos casos en los que el administrado no se encuentre de acuerdo con la evaluación de los requisitos del reclamo efectuada por la primera instancia, mediando un pronunciamiento del superior jerárquico que ampare la queja, de manera célere dicha primera instancia emita un nuevo pronunciamiento que analice el fondo del reclamo.
23. Se posibilita así también que las dos instancias administrativas realicen un análisis de fondo del reclamo y no solo una de ellas (la segunda instancia), como ocurriría si el único remedio que tuviera el administrado para cuestionar la decisión formal de inadmisibilidad de la primera instancia fuera el recurso de apelación.
24. Cabe recordar que el TUO de la LPAG establece un marco o nivel de protección mínimo y que la regulación especial puede establecer condiciones más favorables para los administrados. Ello precisamente ocurre con los Reglamentos de Reclamos del OSITRAN y TREN URBANO, en tanto estos cuerpos normativos han establecido una garantía para los usuarios de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras, en este caso TREN URBANO, que son regulados y supervisados por el OSITRAN, en los casos en los que se decreta la inadmisibilidad del reclamo por un supuesto de incumplimiento de requisitos para su formulación.
25. En este punto, cabe precisar que si bien en el expediente no obra medio probatorio alguno que acredite que la señora [REDACTED] cumplió con subsanar la omisión alegada por TREN URBANO dentro del plazo otorgado para ello; lo que en el presente caso corresponde determinar es si el requerimiento de subsanación y la posterior declaración de inadmisibilidad del reclamo de la usuaria por parte de la Entidad Prestadora constituyó un defecto en la tramitación del procedimiento administrativo o no.
26. Ahora bien, el artículo 37 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que son requisitos a ser consignados en los reclamos el domicilio legal y el domicilio para efectuar las notificaciones, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 37.- Formas y requisitos para la presentación de un reclamo**  
(...)

2.- Los reclamos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal; y, domicilio para hacer las notificaciones; (...)"

[Subrayado agregado]

27. Asimismo, el literal b) del numeral VII.3 y el literal d) del numeral VI.1 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, establecen que en caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono, además de indicar una dirección electrónica y el número de su teléfono, según sea el caso, deberá indicar además un domicilio legal para realizar notificaciones, conforme se aprecia 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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00013-2023-TSC-OSITRAN

**"VII.3 Notificaciones**

Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:

(...)

**b) Correo electrónico:** El usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice a la cuenta de correo electrónico que éste indique. En este caso, se deberá contar con la autorización expresa del usuario acerca de esta modalidad de notificación.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el usuario se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el usuario o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida.

**VI.1 Requisitos para interponer Reclamos**

Los requisitos para la presentación de los Reclamos son los siguientes:

(...)

**d. Domicilio legal y domicilio del reclamante para realizar notificaciones, en caso el usuario indique que la notificación sea de manera personal.**

En caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono deberá indicar estos datos".

[Subrayado agregado]

- 28. Se aprecia entonces que tanto el Reglamento de Reclamos del OSITRAN como el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO señalan como un requisito para la presentación de reclamos la indicación de un domicilio legal y/o domicilio físico para efectuar las notificaciones.
- 29. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que, al momento de registrar su reclamo, la señora [REDACTED] señaló como domicilio procesal el correo electrónico [REDACTED] autorizando expresamente que las resoluciones emitidas por la Entidad Prestadora durante la tramitación del procedimiento de reclamo fueran notificadas a dicha dirección electrónica<sup>2</sup>, sin haber consignado un domicilio físico para tales efectos.
- 30. Al respecto, cabe recordar que el numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG, establece lo siguiente:

**"Artículo 20. Modalidades de notificación**

(...)

**20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello".**

<sup>2</sup> El Formato de Reclamo Físico puesto a disposición de sus usuarios por parte de TREN URBANO es un documento pre impreso, encontrándose ya dispuesto que al consignar su correo electrónico, los usuarios autorizan les notifiquen en el mismo las comunicaciones a expedirse en el procedimiento.

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.firma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 4-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00013-2023 TSC-OSITRAN

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>

31. Conforme es posible apreciar, la norma citada establece que el administrado que hubiera consignado alguna dirección electrónica puede ser notificado a través de ese medio, siempre que haya dado su autorización expresa para ello; por lo que habiéndose verificado en el presente caso que al momento de presentar su reclamo, la señora [REDACTED] autorizó a TREN URBANO a notificarle las actuaciones efectuadas en el procedimiento administrativo a su correo electrónico, dicha dirección electrónica se constituyó en un domicilio válido para efectuar las notificaciones.

32. Asimismo, cabe recordar que el numeral 1.6 del artículo IV del TUO de la LPAG regula el principio de informalismo indicando lo siguiente:

**"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo**

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

**1.6. Principio de informalismo.** - Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".

33. Conforme se puede apreciar de la norma citada, en aplicación del principio de informalismo, las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, siempre que no se afecte derechos de terceros o el interés público.

34. En palabras de Morón Urbina, este principio "(...) permite al administrado lograr la admisión de sus pedidos, el reconocimiento de los hechos alegados y lograr el éxito de sus pretensiones salvando mediante diversas técnicas su omisión incurrida en aspectos formales no atendidos en un momento. El efecto esencial del principio es dar la responsabilidad a las autoridades instructoras de morigerar o debilitar el rigorismo de cualquier exigencia adjetiva que no afecten al interés público, para favorecer al administrado en el avance del procedimiento"<sup>3</sup>.

35. Dicho autor añade que "por aplicación de este mismo principio, también debe entenderse que cualquier duda que se plantee en el curso del procedimiento referida a las exigencias formales (cómputo de plazos, legitimación, decisión sobre firmeza o no del acto, calificación de recursos, existencia o no de legitimación en el administrado, la oportunidad de presentación de documentos, idoneidad del destinatario de una petición, agotamiento o no de la vía administrativa, etc.), debe interpretarse con benignidad en favor del administrado y favoreciendo la viabilidad de su acto procesal"<sup>4</sup>.

36. En ese sentido, se aprecia que en aquellos casos en los que el usuario autoriza que las notificaciones del procedimiento le sean comunicadas a su correo electrónico, consignando este para tal fin, la exigencia para que señale además su domicilio físico, así como el eventual truncamiento de la continuación del trámite del procedimiento derivado de una supuesta omisión de consignar dicho dato, constituye una afectación a sus derechos e intereses.

<sup>3</sup> MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I, Gaceta Jurídica, 14ª edición, Lima, 2019, p. 98 y ss.

<sup>4</sup> Idem.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00013-2023-TSC-OSITRAN

37. Consecuentemente, en la medida que al momento de presentar su reclamo ante la Entidad Prestadora, la usuaria consignó como domicilio procesal o legal la dirección electrónica [REDACTED] siendo un domicilio válido para efectuar las respectivas notificaciones del procedimiento administrativo; el indebido requerimiento de consignar su domicilio físico en la hoja de reclamación -y posterior declaración de inadmisibilidad al no considerarse subsanada la alegada omisión- configuró un defecto en el trámite del procedimiento de reclamo; correspondiendo declarar fundada la queja formulada por la señora [REDACTED]

38. Adicionalmente, cabe señalar que conforme a lo dispuesto en el numeral 169.3 del artículo 169 del TUO de la LPAG, en ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, conforme se aprecia a continuación:

**Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación**  
(...)

*169.3 En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, y la resolución será irrecurrible.*

39. Asimismo, el numeral 199.1 del artículo 199 del TUO de la LPAG, establece que los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo, conforme se aprecia a continuación:

**Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo**

*199.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo.*

40. Teniendo en cuenta las normas antes citadas, en el presente caso el procedimiento de reclamo iniciado por la señora [REDACTED] el 4 de mayo de 2022, no se suspendió con la presentación de la queja de fecha 12 de septiembre de 2022, por lo que TREN URBANO tenía la obligación de emitir un pronunciamiento sobre el fondo del hecho cuestionado por la usuaria.

41. Consecuentemente, en tanto TREN URBANO no emitió dicho pronunciamiento, conforme a lo dispuesto por los artículos 169.3 y 199.1 del TUO de la LPAG, en concordancia con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO; corresponde reconocer que ha operado el silencio administrativo positivo respecto del reclamo interpuesto por la señora [REDACTED]

42. En ese sentido, atendiendo a que en su reclamo la señora [REDACTED] manifestó que insertó un billete de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la estación San Juan de la Línea 1 del Metro de Lima a fin de recargar su tarjeta; no obstante lo cual, la máquina no realizó la recarga ni le devolvió el billete insertado, solicitando la devolución de dicho monto; corresponde ordenar a TREN URBANO que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con devolver a la señora [REDACTED] la suma de S/ 20,00, debiendo efectuar las coordinaciones necesarias con la usuaria para tal fin.

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://pades.mtc.gob.pe/web/guest/verificar-firma>





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 4-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00013-2023-TSC-OSITRAN

43. Finalmente, cabe recordar que en su condición de entidad de la Administración Pública, TREN URBANO<sup>5</sup> tiene la obligación de resolver los reclamos en el plazo establecido legalmente para ello.

En virtud de los considerandos precedentes;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA** la queja formulada por la señora [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A. y reconocer que ha operado el silencio administrativo positivo, correspondiendo ordenar a la entidad prestadora que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con devolver la suma de S/ 20,00, debiendo efectuar las coordinaciones necesarias con la usuaria para tal fin.

**SEGUNDO.- NOTIFICAR** a la señora [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: 2023123239

**<sup>5</sup> TUO de la LPAG**

**Artículo 1. Ámbito de aplicación de la ley**

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:

(...)  
8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

**Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

**"Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios**

(...)  
A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo 1 numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG".

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://saps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>