



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 3-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 00016-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 3-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
APELANTE :   
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.  
MATERIA : Queja

### RESOLUCIÓN Nº 00016-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 17 de octubre de 2023

**SUMILLA:** *En la medida que el defecto alegado no subsiste al haber sido corregido por la Entidad Prestadora al recibir finalmente el recurso de apelación que la usuaria pretendía presentar, no advirtiéndose la existencia de un defecto de trámite que haga necesario un mandato de subsanación por parte de este Tribunal; corresponde declarar improcedente la queja presentada por la usuaria.*

#### VISTO:

Mediante la presentación de un Formato de Queja de fecha 23 de agosto de 2022, la señora [redacted] (en adelante, la señora [redacted]) interpuso contra TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO) una 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 Nº 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

#### CONSIDERANDO:

##### I. ANTECEDENTES:

1. El 23 de mayo de 2022, la señora [redacted] presentó un reclamo ante TREN URBANO manifestando lo siguiente:
  - i.- Personal de la estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima se dirigió a ella utilizando un megáfono a fin de reprocharle haber ingresado a la estación junto a su menor hijo sin que este último hubiera pagado su pasaje.
  - ii.- Posteriormente, dicho personal verificó que tanto ella como su menor hijo habían pagado sus respectivos pasajes a fin de hacer uso del servicio.
  - iii.- La acción del personal de la estación resultó injustificada y le generó incomodidad pues se produjo ante otros usuarios, por lo que TREN URBANO debe realizar un mejor proceso de selección de su personal e incentivar que brinden a los usuarios un buen trato.

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.firma.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 3-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00016-2023-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://appos.firmas.gob.pe/web/validador.xhtml>

2. Mediante Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC, notificada el 13 de junio de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:

i.- Al momento de ingresar a la estación, el personal de la estación abordó a la usuaria a fin de requerirle el pago del pasaje de su menor hijo, quien señaló que sí había realizado dicho pago.

ii.- A continuación, el supervisor de la estación verificó que los pagos de los pasajes habían sido realizados oportunamente, no evidenciándose que su personal haya brindado un trato inadecuado a la usuaria.

3. El 5 de julio de 2022, la señora [REDACTED] interpuso ante TREN URBANO un recurso de reconsideración, cuestionando que en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC, TREN URBANO refirió hechos inexactos.

4. El 26 de julio de 2022, TREN URBANO elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo al haber encausado el recurso de reconsideración como una apelación.

5. El 23 de agosto de 2022, la señora [REDACTED] presentó ante TREN URBANO queja alegando defectos en la tramitación del procedimiento administrativo en tanto no se le permitió presentar un recurso de apelación.

6. El mismo día, esto es, el 23 de agosto de 2022, la señora [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC, manifestando su disconformidad con el sentido de lo resuelto por la Entidad Prestadora y reiterando lo indicado en el reclamo.

7. El 31 de agosto de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando que correspondía encausar la queja como una apelación atendiendo a que de lo señalado por la usuaria en dicho recurso impugnativo se desprendería que su objeto era cuestionar la decisión contenida en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC.

8. Mediante Oficio N° 102-2023-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]

9. Mediante Carta LIN-E2023-01104, 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 ya indicado en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

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

10. 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



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 3-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00026-2023-TSC-OSITRAN

*funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.  
(...)"*

11. 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 del asunto en la instancia respectiva.
12. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, el 23 de agosto de 2022 la señora [REDACTED] presentó ante TREN URBANO queja alegando defectos en la tramitación del procedimiento administrativo en tanto no se le permitió presentar un recurso de apelación.
13. Dicho cuestionamiento de la usuaria fue considerado por TREN URBANO como una apelación (y no como queja), elevando el expediente administrativo a este Tribunal a efectos de continuar con el trámite del procedimiento de reclamo.
14. Al respecto, cabe señalar que el literal b) del artículo 63 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), establece que constituye un supuesto de defecto en la tramitación del expediente que puede ser cuestionado a través de la queja, la denegación injustificada de la concesión del recurso de apelación, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 63.- Recurso de Queja**

*La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y, en especial:*

- a) *Cuando haya infracción a los plazos que supongan una paralización o retraso del procedimiento;*
- b) *Cuando se deniegue injustificadamente la concesión de los recursos de apelación y/o reconsideración; y,*  
(...)"

[Subrayado agregado]

15. Conforme se ha indicado precedentemente, lo alegado por la señora [REDACTED] estuvo orientado a cuestionar un defecto en la tramitación del procedimiento de reclamo por parte de TREN URBANO, esto es, que no se le permitió presentar un recurso de apelación contra lo resuelto en la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC; defecto de tramitación que encaja en el supuesto de queja previsto en el literal b) del artículo 63 del Reglamento de Reclamos antes citado.
16. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que en el presente caso no correspondía que TREN URBANO encausara el cuestionamiento formulado por la señora [REDACTED] el 23 de agosto de 2022, como un recurso de apelación, correspondiendo a este Tribunal tramitarlo como queja por defectos de tramitación del procedimiento administrativo de reclamo.
17. 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.

8

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.osem.gob.pe/web/guest/verificar-firma>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 3-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00016-2023-TSC-OSITRAN

18. 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.
19. En ese sentido, se advierte que si bien la señora [REDACTED] cuestionó que el personal de la Entidad Prestadora no le permitió presentar un recurso de apelación contra la Carta LR-SRO-005-000038-2022-SAC, cabe señalar que actualmente se encuentra en trámite ante este Tribunal el Expediente N° 72-2022-TSC-OSITRAN, expediente de reclamo elevado a esta instancia por la Entidad Prestadora en mérito al recurso de apelación presentado por la usuaria contra la decisión contenida en dicha Carta el mismo día que formuló la queja; por lo que desde ese momento, y a la fecha, el defecto alegado no subsiste.
20. Consecuentemente, dado que el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja por defectos de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento; corresponde declarar la improcedencia de la queja presentada por la señora [REDACTED] contra TREN URBANO, en tanto el defecto alegado no subsiste al haber sido corregido por esta última al recibir el recurso de apelación que la usuaria pretendía presentar.

#### **Cuestión Final**

21. Finalmente, cabe señalar que el artículo 63 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que en caso la queja se presente ante la instancia quejada, esta deberá remitirla directa e inmediatamente al Tribunal, y que el incumplimiento será sancionado de acuerdo con el Reglamento de Infracciones y Sanciones del OSITRAN, conforme se aprecia a continuación:

#### **"Artículo 63.- Recurso de Queja**

*La queja puede ser interpuesta ante el Tribunal de Solución de Controversias, en cualquier estado del procedimiento, por defectos en la tramitación del expediente y (...).*

*En caso la queja se presente directamente ante la misma instancia quejada, ésta deberá remitirla directa e inmediatamente, en los plazos previstos en la Ley 27444, al Tribunal de Solución de Controversias. El incumplimiento será sancionado de acuerdo con el RIS".*

22. Asimismo, el numeral 62.4 del Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 009-2018-CD-OSITRAN, establece que la Entidad Prestadora que no remita o remita fuera del plazo previsto en la normativa aplicable la queja interpuesta en su contra al Tribunal, incurrirá en infracción grave, conforme se aprecia a continuación:

#### **"Artículo 62.- Incumplimientos relacionados con el procedimiento de atención de reclamos y el procedimiento de solución de controversias**

*(...)*

*62.4 La Entidad Prestadora que no remita o remita fuera del plazo previsto en la Normativa Aplicable la queja interpuesta en su contra, al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN, incurrirá en infracción grave".*

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://apex.firmaperu.gob.pe/webvalador/xlhtml>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 3-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00016-2023-TSC-OSITRAN

23. Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, TREN URBANO tenía la obligación de remitir al Tribunal la queja presentada por la señora [REDACTED] inmediatamente después de recibirla.
24. De la revisión del expediente se aprecia que la señora [REDACTED] presentó la queja ante TREN URBANO el 23 de agosto de 2022; no obstante, la elevó al Tribunal el 31 de agosto de 2022, esto es, seis (6) días después de recibida.
25. Cabe precisar que si bien en el presente caso TREN URBANO encausó erradamente la queja presentada por la usuaria como una apelación, lo que pudo incidir en la remisión extemporánea de la misma al Tribunal, dicha situación deberá ser merituada por la dependencia del OSITRAN competente para ello.
26. Atendiendo a lo indicado, corresponde remitir los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que de acuerdo a sus funciones y competencias<sup>1</sup>, evalúe los hechos antes descritos en el marco de lo establecido en el citado Reglamento.

En virtud de los considerandos precedentes;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** la queja formulada por la señora [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A., no advirtiéndose la existencia de un defecto de trámite que haga necesario un mandato de subsanación de este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos.

**SEGUNDO.- REMITIR** copia de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN, a fin de que, de acuerdo a sus funciones y competencias, evalúe los hechos descritos en los párrafos 21 a 26, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señora MARÍA [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

**Reglamento de Incentivos, Infracciones y Sanciones del OSITRAN**

**Artículo 80.- La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN**

80.1 La Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN es el órgano con autonomía técnica y funcional, con competencia exclusiva en materia sancionadora en primera instancia administrativa, que realiza la labor resolutoria del procedimiento administrativo sancionador.

80.2 Son atribuciones de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSITRAN:

- a) Declarar la existencia o no de una infracción al presente Reglamento e imponer, de ser el caso, la sanción correspondiente;
- b) Dictar medidas correctivas;
- c) Disponer las actuaciones complementarias, si las considera indispensables para resolver;
- d) Las demás que le asignen la Normativa Aplicable<sup>1</sup>.

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.firmas.gob.pe/validador.html>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 3-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00016-2023-TSC-OSITRAN

**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: 2023123246

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.firma.gob.pe/verificador.html>