



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 2-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00017-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 2-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN

APELANTE : 

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.



MATERIA : Queja

RESOLUCIÓN Nº 00017-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 17 de octubre de 2023

SUMILLA: En la medida que al registrar su reclamo en el Libro de Reclamaciones el usuario no consignó un domicilio al cual efectuar las notificaciones, pese a que dicha información correspondía fuera aportarla por él; no se advierte que la Entidad Prestadora haya incurrido en un defecto en el trámite del procedimiento de reclamo, correspondiendo declarar infundada la queja formulada.


VISTO:

El 8 de marzo 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 Nº 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 7 de febrero de 2023, el señor  registró un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que su tarjeta fue retenida por la máquina de recargas de la estación Gamarra de la Línea 1, por lo que solicitó la devolución del saldo contenido en la tarjeta y una indemnización por el tiempo perdido.
2. El 8 de febrero de 2023, TREN URBANO emitió la Carta LR-GAM-005-000337-2023-SAC, señalando lo siguiente:
 - i.- Habiendo realizado la verificación de los requisitos de forma del reclamo presentado por el usuario, se identificó que omitió consignar en la hoja de reclamación su domicilio legal o domicilio de notificación.
 - 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



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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2023 TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00017-2023 TSC-OSITRAN

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 al usuario un plazo máximo de dos (2) días hábiles para subsanar la referida omisión. De no subsanarse en dicho plazo, TREN URBANO tendrá por no presentada la solicitud del usuario declarándola inadmisibile.

3. Mediante Carta LR-GAM-005-000337-2023-SAC, de fecha 10 de febrero de 2023, TREN URBANO declaró inadmisibile el reclamo presentado por el señor [REDACTED] atendiendo a que la omisión detectada no había sido subsanada por dicho usuario en el plazo otorgado para ello.
4. El 8 de marzo de 2023, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO manifestando que si bien no consignó domicilio físico, correo electrónico o número celular alguno a efectos de que le fueran notificadas las actuaciones del procedimiento, el personal de la Entidad Prestadora no le brindó orientación ni le indicó que resultaba obligatorio consignar un domicilio para dicho fin.
5. El 10 de marzo de 2023, TREN URBANO elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo de queja.
6. Mediante Oficio N° 101-2023-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 el señor [REDACTED]
7. Mediante Carta LIN-E2023-01103, de fecha 14 de abril de 2023, TREN URBANO presentó sus descargos a la queja presentada por el usuario manifestando que reiteraba lo señalado en la Carta LR-GAM-005-000337-2023-SAC y en el expediente administrativo.

II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR EL SEÑOR [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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00017-2023-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.firmappu.gob.pe/verificador.html>

- Ahora bien, el artículo 37 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 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:

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

[Subrayado agregado]

- De lo señalado en los antecedentes de la presente resolución, se aprecia que la queja presentada por el señor [REDACTED] está orientada a cuestionar una supuesta falta de orientación o indicación del personal de TREN URBANO respecto a que resultaba obligatorio consignar un domicilio para efectos de recibir las notificaciones ante una situación de desconocimiento del usuario de la necesidad de consignar dicho dato en la Hoja de Reclamación.
- Asimismo, el literal d) del numeral VI.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRAN del 22 de mayo del 2022 (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), establece que en caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono, deberá indicar un domicilio legal para realizar notificaciones, conforme se aprecia a continuación:

"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".

- Al respecto, de la revisión del expediente se aprecia que en la Hoja de Reclamación, el señor [REDACTED] no consignó un domicilio procesal al cual notificar las actuaciones procesales y actos administrativos expedidos por TREN URBANO. Se advierte que en el acápite reservado para indicar el domicilio, el usuario consignó únicamente un distrito (La Victoria).
- En este punto, cabe precisar que si bien en la referida Hoja de Reclamación el señor [REDACTED] consignó su número de teléfono celular, se observa que a continuación marcó la opción de que no autorizaba que las notificaciones fueran realizadas mediante una llamada telefónica a dicho número.
- Ahora bien, conforme ya se ha indicado precedentemente, tanto el Reglamento de Reclamos del OSITRAN como el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO establecen como un requisito de obligatorio cumplimiento por parte de los usuarios para la presentación de sus reclamos, señalar un domicilio al cual efectuar las notificaciones.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00027-2023-TSC-OSITRAN

17. La exigencia del requisito en cuestión resulta razonable si se tiene en cuenta que la comunicación de las actuaciones de la Entidad Prestadora, como podrían ser requerimientos de información, ampliaciones de plazo para resolver o los pronunciamientos que atienden los reclamos, deben poder ser puestas en conocimiento de los usuarios a alguna dirección, física o virtual, que estos señalen.
18. En concordancia con lo expuesto, el artículo 5 del Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, norma que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones, establece lo siguiente:

Artículo 5.- Características de la Hoja de Reclamación

(...)

Las Hojas de Reclamaciones, tanto de los Libros de Reclamaciones de naturaleza física como virtual, deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo I del presente Reglamento. Dicha información incluye:

(...)

En caso que el consumidor no consigne como mínimo su nombre, DNI, domicilio o correo electrónico, fecha del reclamo o queja y el detalle de los mismos, estos se considerarán como no presentados.

[Subrayado agregado]

19. Conforme es posible apreciar de la norma citada, en caso los consumidores o usuarios no consignen en las Hojas de Reclamaciones un domicilio (entiéndase físico o virtual) al cual efectuar las notificaciones, éstas se considerarán como no presentadas.
20. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que si bien el señor ██████ alegó que el personal de la Entidad Prestadora no le brindó orientación ni le indicó que resultaba obligatorio consignar un domicilio a fin de que su reclamo fuera atendido, generando una situación de desconocimiento de la necesidad de consignar dicho dato en la Hoja de Reclamación; debe tomarse en consideración que la indicación del referido dato constituía un aspecto exigible al usuario.
21. En efecto, cabe resaltar que cuando un usuario decide ejercer su derecho de petición, en el presente caso mediante la presentación de un reclamo, resulta razonable exigirle que deba considerar la necesidad de indicar un domicilio, sea este físico o de otra naturaleza, al cual puedan efectuarse las comunicaciones, solicitudes, requerimientos o decisiones que la entidad ante la cual se presenta el reclamo vaya a emitir, pues de lo contrario, no le sería posible tomar conocimiento de dichas actuaciones.
22. Asimismo, se aprecia que el hecho de que el señor ██████ haya consignado en el acápite de la Hoja de Reclamación relativo al domicilio únicamente el dato del distrito (La Victoria), omitiendo señalar una dirección exacta, así como también que haya negado expresamente en esa misma Hoja la posibilidad de que las notificaciones fueran realizadas mediante una llamada telefónica al número celular consignado; revela que al momento de formular su reclamo, dicho usuario conoció o estuvo en condiciones de conocer por sí mismo que dicho dato, el del domicilio (cualquiera fuera su modalidad), resultaba necesario para mantenerse informado de las incidencias del procedimiento que estaba generando.
23. En concordancia con lo expuesto, si bien no se encuentra acreditado que TREN URBANO haya puesto en conocimiento del usuario el posterior requerimiento de subsanación y la inadmisibilidad del reclamo; debe tenerse en cuenta que en el presente caso la queja del usuario estuvo orientada a cuestionar una supuesta falta de orientación de parte de su

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/webvalidador.xhtml>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 2-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00017-2023-TSC-OSITRAN

personal sobre la necesidad de consignar un domicilio al momento de formular el reclamo, manteniéndolo en una situación de desconocimiento al respecto, alegación que ha sido desvirtuada en los considerandos precedentes, en la medida que ha sido posible desprender que el señor [REDACTED] se encontraba en condiciones de conocer la relevancia de señalar cualquier domicilio.

24. Consecuentemente, no advirtiéndose en el presente caso que TREN URBANO haya incurrido en el defecto de trámite alegado por el señor [REDACTED], corresponde declarar infundada la queja.

En virtud de los considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR INFUNDADA la queja formulada por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A.

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).

Con la intervención de los señores vocales José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSE CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN**

NT: 2023123249

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/validador.html>