



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00019-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 1-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
APELANTE : ██████████
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
MATERIA : Queja
RESOLUCIÓN N° 00019-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 17 de octubre de 2023

SUMILLA: En la medida que la queja formulada por el usuario ya ha sido materia de pronunciamiento por el Tribunal en otro procedimiento de queja, corresponde declarar su improcedencia.

VISTO:

El 17 de enero de 2023, el señor ██████████ (en adelante, el señor ██████████) interpuso contra TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO o la Entidad Prestadora) 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 14 de diciembre de 2022, el señor ██████████ registró un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que su tarjeta fue bloqueada luego de facilitar con ella el ingreso de 5 familiares a la estación Villa el Salvador de la Línea 1.
2. Mediante Carta R-CAT-058842-2022-SAC, notificada el 15 de diciembre de 2022 al correo electrónico consignado por el señor ██████████ en la hoja de reclamación, TREN URBANO le requirió subsanar el reclamo 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 Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Pasajeros de TREN URBANO, dicho requisito es indispensable para la interposición de un reclamo.

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>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00019-2023-TSC-OSITRAN

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 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 R-CAT-058842-2022-SAC, notificada vía correo electrónico el 20 de diciembre de 2022, 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 21 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, y el 27 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó a este Tribunal el expediente administrativo de queja.
5. El 17 de enero de 2023, el señor [REDACTED] presentó otra queja contra TREN URBANO reiterando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, y el 19 de enero de 2023, TREN URBANO elevó a este Tribunal el expediente administrativo de queja.
6. Mediante Oficios N° 099 y 100-2023-STO-OSITRAN, de fecha 11 de abril de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a TREN URBANO la presentación de sus descargos a las quejas presentadas por el señor [REDACTED].
7. Mediante Cartas LIN-E2023-01100 y LIN-E2023-01102, de fecha 14 de abril de 2023, TREN URBANO presentó sus descargos a las quejas presentadas por el usuario manifestando que reiteraba lo señalado en las Cartas R-CAT-058842-2022-SAC y R-CAT-058842-2022-SAC y en los respectivos expedientes administrativos.

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 autoría 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° 00019-2023-TSC-OSITRAN

11. 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) 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]

12. 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".

13. Adicionalmente, el artículo 38 del Reglamento de Reclamos 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.

(...)"

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 autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.pe/verificador.html>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00019-2023-TSC-OSITRAN

[Subrayado agregado]

14. Conforme se ha indicado precedentemente, mediante Carta R-CAT-058842-2022-SAC, notificada el 15 de diciembre de 2022, TREN URBANO señaló que, habiendo realizado la verificación de los requisitos de forma del reclamo presentado por el usuario, identificó que había omitido consignar su domicilio legal y domicilio de notificación, requiriéndole subsanar dicha omisión.
15. Asimismo, mediante Carta R-CAT-058842-2022-SAC, notificada el 20 de diciembre de 2022, TREN URBANO declaró la inadmisibilidad del reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando que el usuario no había cumplido con subsanar la omisión detectada en su reclamo, referida a la no consignación de su domicilio legal y domicilio de notificación.
16. El 21 de diciembre de 2022 y, posteriormente, el 17 de enero de 2023, el señor [REDACTED] interpuso dos quejas, respectivamente, contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo.
17. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que las quejas presentadas por el señor [REDACTED] están orientadas a cuestionar la inadmisibilidad decretada por TREN URBANO por la presunta no subsanación de la omisión de consignar su domicilio legal y domicilio de notificación; supuesto de queja previsto en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos.
18. Sin perjuicio de lo indicado, se verifica que el cuestionamiento formulado por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO mediante la queja del 17 de enero de 2023, ya había sido materia de una queja anterior, a saber, la que formuló el 21 de diciembre de 2022, tal como se indicó en los antecedentes de la presente resolución, queja que ha sido tramitada y resuelta por este Tribunal con el Expediente N° 10-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN.
19. En efecto, mediante Resolución N° 1 de fecha 17 de octubre de 2023, recaída en el Expediente N° 10-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN, este Tribunal declaró fundada la queja presentada por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO el 21 de diciembre de 2022.
20. Asimismo, en dicha Resolución, este Tribunal ordenó a TREN URBANO emitir un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo presentado por el señor [REDACTED]
21. Por las consideraciones expuestas, corresponde declarar improcedente la queja presentada por el señor [REDACTED] en el presente expediente administrativo, en la medida que este Tribunal ya ha emitido un pronunciamiento atendiendo el cuestionamiento del usuario al haber resuelto la queja tramitada con el Expediente N° 10-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN.

En virtud de los considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE la queja formulada por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A., en la medida que este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos ya ha emitido un pronunciamiento atendiendo el cuestionamiento del usuario al haber resuelto la queja tramitada con el Expediente N° 10-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN.

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



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00019-2023-TSC-OSITRAN

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.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

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

NT: 2023123253

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>