



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

El presente documento es una copia de la
versión original emitida por el
SISTEMA DE AUTENTICACIÓN DE
FIRMAS DIGITALES

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00176-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
2024/05/24 10:28:35 Hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 20/05/2024
10:28:35 -0500

EXPEDIENTE : 1-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
MATERIA : Queja

RESOLUCIÓN N° 00176-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: En la medida que lo expresado por la usuaria no tuvo por objeto cuestionar un supuesto defecto de tramitación del procedimiento, sino más bien complementar o reiterar lo manifestado en el reclamo, describiendo los hechos que motivaron su presentación; corresponde declarar improcedente la queja.

VISTO:

El formulario de queja presentado por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]) contra TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO) el 23 de abril de 2024.

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 quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD- OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 22 de abril de 2024, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente entre las 18:20 y las 19:00 horas del 20 de abril de 2024, realizó una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta en una de las máquinas de recargas de la estación Cabitos; sin embargo, cuando pretendió hacer uso del servicio el 21 de abril de 2024, el torniquete le mostró un aviso de saldo insuficiente.
 - ii.- Solicitó la devolución de la suma de S/ 10,00, toda vez que no se había concretado la recarga de su tarjeta por dicho monto.
 - iii.- En las estaciones Cabitos y Presbítero Maestro no se le permitió registrar su reclamo, derivándola al Centro de Atención Telefónica.
2. El 23 de abril de 2024, la señora [REDACTED] formuló un cuestionamiento ante TREN URBANO por vía telefónica, quedando registrado en un formulario de queja, manifestando que aproximadamente entre las 19:37 y 19:40 horas del 20 de abril de 2024, realizó una recarga



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00176-2024-TSC-OSITRÁN

de S/ 10,00 en la máquina de recargas de la estación Cabitos, insertando para ello un billete de S/ 50,00. Añadió que, posteriormente, advirtió que su tarjeta no tenía saldo.

3. Mediante Carta R-CAT-069970-2024-SAC, notificada el 24 de abril de 2024, TREN URBANO declaró fundado en parte el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:

- i.- Por criterio comercial, TREN URBANO ha dispuesto devolver el monto solicitado de S/ 10,00 a la señora [REDACTED] correspondiendo declarar fundado este extremo del reclamo.
- ii.- Los agentes de estación cumplen con informar a los usuarios los canales a través de los cuales pueden presentar sus reclamos, siendo estos, la vía telefónica, su página web, Libro de Reclamaciones y el formulario OSITRÁN, correspondiendo declarar infundado el extremo del reclamo referido al supuesto impedimento para registrar el reclamo.

4. El 24 de abril de 2024, TREN URBANO elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el Tribunal) el expediente administrativo de queja, señalando que debía considerarse como sus descargos lo indicado en la Carta R-CAT-069970-2024-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR LA SEÑORA [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 lo siguiente sobre la queja:

"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 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.
7. 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.
8. Ahora bien, conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, la señora [REDACTED] presentó un cuestionamiento que fue registrado por TREN URBANO en un formulario de queja, manifestando que, aproximadamente entre las 19:37 y 19:40 horas del 20 de abril de 2024, realizó una recarga de S/ 10,00 en la máquina de recargas de la estación Cabitos, insertando para ello un billete de S/ 50,00. Añadió que posteriormente advirtió que su tarjeta no tenía saldo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 1-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00176-2024-TSC-OSITRÁN

9. Conforme es posible apreciar, si bien el formulario en el que quedó registrado el cuestionamiento de la señora [REDACTED] fue uno de queja¹, se advierte que lo expresado por dicha usuaria no tuvo por objeto cuestionar un supuesto defecto de tramitación, sino más bien complementar o reiterar lo manifestado en el reclamo, describiendo nuevamente los hechos que motivaron su presentación.
10. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que lo manifestado por la señora [REDACTED] no califica como una queja, correspondiendo sea declarada improcedente.
11. Finalmente, cabe señalar que el presente expediente se está resolviendo en la primera sesión siguiente de este Tribunal a la fecha de su elevación por parte de TREN URBANO.

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., en la medida que el cuestionamiento formulado por la usuaria con fecha 23 de abril de 2024 no califica como tal.

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).

Con la intervención de los señores miembros 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
OSITRÁN

NT: 2024060543

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.OSITRAN.gob.pe:8443/SQDEntidades/login.jsp>

¹ Dicho formulario lleva por título "Formato de Queja".