



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00177-2024-TSC-OSITRÁN

señalando que debía considerarse como sus descargos lo indicado en la Carta LR-GAM-005-000727-2024-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR EL SEÑOR [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.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]

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, el señor [REDACTED] presentó una queja, aduciendo la existencia de un defecto en la tramitación del procedimiento al no haber sido resuelto su reclamo.
9. Al respecto, cabe señalar que el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN) establece que el reclamo debe ser resuelto por la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días luego de haber sido presentado, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

(...)”.

[El subrayado es nuestro]



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00177-2024-TSC-OSITRÁN

10. Asimismo, el numeral 24.1 del artículo 24 del TUO de la LPAG establece que toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días a partir de la expedición del acto que se notifique, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación

24.1 Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique (...)"

11. Teniendo en cuenta las normas legales citadas y que el reclamo fue presentado por el señor [REDACTED] el 14 de abril de 2024, TREN URBANO tenía plazo para resolver dicho reclamo hasta el 6 de mayo de 2024, y para notificarlo al usuario hasta el 13 de mayo de 2024.
12. Asimismo, en el expediente se aprecia que TREN URBANO expidió la Carta LR-GAM-005-000727-2024-SAC y la notificó al señor [REDACTED] el 29 de abril de 2024, esto es, dentro del plazo con el que contaba para ello.
13. En efecto, en el expediente obra el cargo automático de entrega de Microsoft Outlook de fecha 29 de abril de 2024, que consignó lo siguiente: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED] correo electrónico indicado por el señor [REDACTED] en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento, encontrándose acreditado que la referida resolución fue válidamente notificada al usuario.
14. Se verifica entonces que la resolución contenida en la Carta LR-GAM-005-000727-2024-SAC fue expedida por TREN URBANO el 29 de abril de 2024 y que su notificación fue realizada al señor [REDACTED] el mismo día, esto es, dentro del plazo legalmente otorgado para ello; no advirtiéndose defecto de tramitación que suponga alguna infracción vinculada al incumplimiento de resolver y notificar la resolución dentro de los plazos previstos legalmente.
15. Consecuentemente, en tanto que TREN URBANO emitió la Carta LR-GAM-005-000727-2024-SAC y que la notificó al usuario dentro del plazo con el que contaba para ello, no incurrió en el defecto de tramitación alegado por el señor [REDACTED] por lo cual corresponde declarar infundada la queja formulada.
16. 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 INFUNDADA la queja formulada por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A., en la medida que se encuentra acreditado que la Entidad Prestadora resolvió y notificó válidamente la respuesta al reclamo dentro del plazo legalmente establecido para ello.

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 2-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00177-2024-TSC-OSITRÁN

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: 2024060554

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/SGDEntidades/login.jsp>

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>