





PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00010-2023-TSC-OSITRAN

solicitarle información adicional, no habiendo el usuario cumplido con dicho requerimiento.

ii.- Asimismo, TREN URBANO cumple con capacitar constantemente a sus agentes, orientadores y supervisores de estación a fin de poder brindar un buen trato y una adecuada orientación a los usuarios, según los procedimientos establecidos y en cumplimiento de las normas de uso del sistema.

4. El 6 de junio de 2023, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, en la medida que no había recibido notificación del requerimiento de información.
5. El 7 de junio de 2023, TREN URBANO elevó a este Tribunal el expediente administrativo de queja, señalando que debía considerarse como sus descargos lo indicado en la Carta R-WEB-062147-2023-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

## II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR EL SEÑOR [REDACTED]

6. 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.  
(...)"***

7. 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.
8. 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.
9. 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 la indicación de la pretensión solicitada, así como los fundamentos de hecho y derecho de la pretensión, 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:***

***(...)***

***e) La indicación de la pretensión solicitada;***

***f) Los fundamentos de hecho y de derecho de la pretensión; (...)"***

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://saps.firmas.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00010-2023-TSC-OSITRAN

- 10. Ahora bien, conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, el señor [REDACTED] presentó un reclamo manifestando su malestar debido al trato inadecuado que habría recibido por parte del personal de TREN URBANO.
- 11. Asimismo, de la revisión del expediente se aprecia que mediante correo electrónico de fecha 25 de mayo de 2023, TREN URBANO le requirió al usuario información adicional como la fecha y hora del suceso, nombre de la estación y mayor detalle de los hechos reclamados a fin de poder emitir un pronunciamiento, tal como se muestra a continuación:

**Requerimiento de información adicional formulado por TREN URBANO al usuario**

COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN R WEB 062147 2023 SAC

Servicio al Cliente - Metro de Lima <servicioalclientemdi@lineauno.pe>  
Jue 25/05/2023 12:27

Estimado Sr. Zegarra,

Por medio de la presente le hacemos llegar nuestro cordial saludo y a su vez le solicitamos nos pueda complementar información sobre su reclamo R-WEB-062147-2023-SAC, presentado el día 19 de mayo del presente año a través de nuestra Página Web.

Se requiere saber el día y hora del suceso, estación donde fueron los hechos y mayor detalle de su reclamo.



Alizón Rivadeneyra  
Atención al Cliente  
www.lineauno.pe

Retransmitido: COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN R WEB 062147-2023-SAC

Microsoft Outlook

<MicrosoftExchange329e71ec88ae4615bbc36ab6ce41109e@gymcompe.onmicrosoft.com>

Jue 25/05/2023 12:27

1 archivos adjuntos (53 KB)

COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN R-WEB-062147-2023-SAC

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

Asunto: COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN R-WEB-062147-2023-SAC

- 12. Conforme es posible apreciar, en el expediente obra el cargo automático de entrega de Microsoft Outlook de fecha 25 de mayo de 2023, que consignó lo siguiente: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]"; correo electrónico indicado por el usuario en su reclamo para efectuar las notificaciones durante el procedimiento, encontrándose acreditado que dicho requerimiento de información fue correctamente realizado al usuario.
- 13. En relación con el referido requerimiento de información formulado por TREN URBANO, se aprecia que en la medida que el señor [REDACTED] consignó en su reclamo, de manera

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://appos.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 4-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00010-2023-TSC-OSITRAN

general, que recibió un trato inadecuado de parte del personal de Línea 1, omitiendo detallar, por ejemplo, la estación en la que ello se produjo, las circunstancias del hecho, la pretensión solicitada, entre otros; el requerimiento realizado por la Entidad Prestadora se encontraba justificado pues dicha información resultaba relevante a fin de que pudiera emitir un pronunciamiento válido sobre el fondo.

14. Conforme se ha indicado precedentemente, el señor [REDACTED] alegó un defecto en la tramitación del procedimiento de reclamo, en la medida que no había recibido notificación del requerimiento de información en cuestión; no obstante, obra en el expediente el cargo de notificación de dicho requerimiento dirigido al correo electrónico registrado por el señor [REDACTED] en el formulario de reclamo.
15. Sin perjuicio de ello, en el expediente no obra medio probatorio que acredite que el señor ZEGARRA haya brindado la información solicitada por TREN URBANO.
16. Por las consideraciones expuestas, en la medida que se encuentra acreditado que TREN URBANO notificó válidamente el requerimiento de información dirigido al usuario, no se advierte la existencia del defecto de trámite alegado por el señor [REDACTED] correspondiendo declarar infundada la queja formulada por dicho usuario.

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 notificó válidamente al usuario el requerimiento de información a fin de que presentara información adicional para poder emitir un pronunciamiento respecto de su reclamo.

**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](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: 2023123233

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.firmas.gob.pe/validador.html>