



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 5-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00007-2023-TSC-OSITRAN

- ii.- Dicha práctica permite incrementar la seguridad del servicio ya que es posible llevar un adecuado control de las asociaciones de tarjeta al DNI de los clientes.
- iii.- De la investigación realizada a los hechos expuestos en el reclamo, se advirtió que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al DNI del usuario. Asimismo, el sistema de la Línea 1 tampoco registra alguna tarjeta de medio pasaje o tarjeta de adulto asociada al usuario.
- iv.- No obstante, TREN URBANO recomienda al usuario en caso de adquirir una nueva tarjeta, realizar la asociación respectiva con la finalidad de evitar futuros inconvenientes como los ocurridos en el presente reclamo.

3. El 9 de junio de 2023, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO aduciendo la existencia de un defecto en la tramitación en el procedimiento al no haberse resuelto su reclamo, no habiendo recibido notificación de la respuesta brindada por la Entidad Prestadora.
4. El 12 de junio de 2023, 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 LR-NAR-005-000061-2022-SAC y demás actuados del expediente de reclamo.

II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR EL SEÑOR BONARD

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), 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. (...)"

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, no habiendo recibido notificación de la respuesta brindada por la Entidad Prestadora.
9. Al respecto, cabe señalar que el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN) establece que el reclamo debe ser resuelto por la Entidad Prestadora en un

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://sigos.firmas.gob.pe/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 5 2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00007 2023-TSC-OSITRAN

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]

- 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 18 de noviembre de 2022, TREN URBANO tenía plazo para resolver dicho reclamo hasta el 13 de diciembre de 2022, y para notificarlo al usuario hasta el 20 de diciembre de 2022.
- 12. Asimismo, se aprecia que TREN URBANO expidió la Carta LR-NAR-005-000061-2022-SAC y la notificó al usuario el 25 de noviembre de 2022, esto es, dentro del plazo con el que contaba para ello.
- 13. En efecto, en el expediente obra el cargo de notificación de la referida Carta, mediante la cual TREN URBANO declaró infundado el reclamo del señor [redacted], el mismo que se muestra a continuación:

Cargo de la notificación dirigida al señor [redacted]



Microsoft Outlook

Para: [redacted]

05/12/2022 14:16

RESOLUCIÓN LR-NAR-005-01...
Resolución de Quejas

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

[redacted]

Asunto: RESOLUCIÓN LR-NAR-005-000061-2022-SAC

Reenviar

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.firmapro.com.pe/web/validador.ashx>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 5-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00069-2023-TSC-OSITRAN

14. Conforme es posible apreciar, en el expediente obra el cargo automático de entrega de Microsoft Outlook de fecha 25 de noviembre de 2022, 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 la referida Resolución fue válidamente notificada al usuario.
15. Se verifica entonces que la Resolución contenida en la Carta LR-NAR-005-000061-2022-SAC fue expedida por TREN URBANO el 25 de noviembre de 2022 y que su notificación fue realizada al usuario 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.
16. Consecuentemente, en tanto que TREN URBANO emitió la Carta LR-NAR-005-000061-2022-SAC y que la notificó al usuario dentro del plazo con el que contaba para ello; 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 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.

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: 2023123223

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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>