



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 001-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00029-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 001-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN

APELANTE : SOLUCIONES & TRANSPORTE CORONADO E.I.R.L.

ENTIDAD PRESTADORA : CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A.

MATERIA : Queja

RESOLUCIÓN N° 00029-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 24 de octubre de 2023

SUMILLA: *En la medida que, con anterioridad a la presentación de la queja, la Entidad Prestadora cumplió con notificar al usuario la respuesta a su reclamo, no advirtiéndose la existencia de un defecto de trámite que haga necesario un mandato de subsanación por parte de este Tribunal; corresponde declarar improcedente la queja presentada por el usuario.*

De otro lado, atendiendo que la Entidad Prestadora resolvió el reclamo y notificó dicho pronunciamiento extemporáneamente, se ha verificado que en el presente caso operó el silencio administrativo positivo únicamente respecto del extremo referido a la exigencia del cobro mayor al que correspondía.

Finalmente, con relación a los extremos referidos a la emisión de una carta de disculpas y el pago de una indemnización por el monto de S/ 70 000 por concepto de daño empresarial, corresponde declarar improcedente dichos extremos, en vista que los mismos no constituyen daños a mercancías o bienes materiales del usuario.

VISTO:

El 20 de julio de 2022, la empresa SOLUCIONES & TRANSPORTE CORONADO E.I.R.L. (en adelante, SOLUCIONES & TRANSPORTE), representada por el señor Christian Paulo Coronado Gargate (en adelante, el señor CORONADO), interpuso contra CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A. (en adelante COVIPERÚ) una 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 quórum mínimo de tres vocales 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 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. Con fecha 18 de febrero de 2022, el señor CORONADO, en representación de SOLUCIONES & TRANSPORTE, presentó un reclamo ante COVIPERÚ, manifestando que el día 30 de enero de 2022, en la unidad de peaje de Chilca:

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>



- Le exigieron el pago de un monto mayor al que correspondía por concepto de tarifa de peaje.
 - Se produjo una afectación a la imagen de su empresa, por lo que solicitó una carta de disculpas; y,
 - Solicitó una indemnización de S/ 70 000 por el daño empresarial sufrido.
2. Mediante Carta CDGO.0044.2022, notificada el 23 de febrero de 2022, al correo electrónico consignado por el señor CORONADO en el reclamo, COVIPERÚ le requirió la subsanación del mismo solicitando: el nombre del representante legal de la empresa SOLUCIONES & TRANSPORTE, vigencia de poder actualizada del representante legal, copia del Documento Nacional de Identidad del representante legal y pruebas adicionales del hecho reclamado, de existir; otorgando para ello un plazo de dos (2) días hábiles.
 3. Mediante correo electrónico de fecha 23 de febrero de 2022, el señor CORONADO subsanó el requerimiento recibido, brindando la información solicitada, excepto la presentación de la vigencia de poder.
 4. Mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0014-2022-GO/COVIPERU, de fecha 15 de marzo de 2022, COVIPERÚ declaró fundado en parte el reclamo, acogiendo el extremo referido al cuestionamiento de la exigencia de pago de un monto en exceso por concepto de tarifa de peaje, indicando que en lo sucesivo se abstendrá de efectuar dicho cobro adicional al usuario, no habiendo emitido pronunciamiento respecto de los extremos del reclamo referidos a la emisión de una carta de disculpas y la indemnización de S/ 70 000 por el daño empresarial sufrido.
 5. Dicha Resolución de Gerencia fue dirigida al señor CORONADO al correo electrónico ccoronado007@gmail.com, el 16 de marzo de 2022; dirección de correo distinta a la consignada por el usuario para efectos de efectuar las notificaciones del procedimiento.
 6. Mediante comunicación electrónica de fecha 7 de julio de 2022, COVIPERÚ notificó la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0014-2022-GO/COVIPERU al correo electrónico ccoronado007@gmail.com, consignado por el señor CORONADO en el reclamo.
 7. Mediante correo electrónico de fecha 20 de julio de 2022, dirigido a la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN, el señor CORONADO interpuso una queja contra COVIPERÚ, manifestando su disconformidad por la falta de respuesta a su reclamo dentro del plazo legalmente establecido, añadiendo que dicha respuesta le había sido notificada recién el 7 de julio de 2022.
 8. Mediante Memorando N° 335-2022-GAU-OSITRAN, de fecha 21 de julio de 2022, la Gerencia de Atención al Usuario del OSITRAN puso en conocimiento de la Secretaría Técnica del Tribunal la queja presentada por el señor CORONADO.
 9. Mediante Oficio N° 129-2023-STO-OSITRAN de fecha 24 de abril de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a COVIPERÚ la presentación de sus descargos a la queja presentada por el señor CORONADO, así como el expediente administrativo de reclamo.
 10. Mediante Carta CDGG.0129.2023 de fecha 26 de abril de 2023, COVIPERÚ presentó sus descargos a la queja, así como el expediente de reclamo, manifestando que si bien el 16 de marzo de 2022, notificó la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0014-2022-GO/COVIPERU a una dirección de correo electrónico distinta a la consignada por el usuario en su reclamo, ello se debió a un error involuntario. Añadió que el 7 de julio de 2022 remitió dicha Resolución al correo del usuario, notificación efectuada válidamente,





por lo que no correspondía considerar que hubiera incurrido en un defecto en la tramitación del procedimiento ni en la emisión de un pronunciamiento extemporáneo.

II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR EL SEÑOR CORONADO

11. 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.
(...)”.*

12. De acuerdo con lo señalado, 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.
13. En el presente caso, el señor CORONADO interpuso una queja contra COVIPERÚ aduciendo la existencia de un defecto en la tramitación del procedimiento al no haberse resuelto su reclamo dentro del plazo establecido legalmente para ello, sino que dicha respuesta le fue notificada recién el 7 de julio de 2022.
14. Ahora bien, de la definición de la queja contenida en el artículo 169 del TUO de la LPAG antes citado, se aprecia que 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.
15. Asimismo, se aprecia que el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja es la persistencia del defecto de trámite y la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento. Es decir, si bien la queja puede interponerse en cualquier estado del procedimiento antes de su conclusión, procederá cuando exista un defecto de trámite que haga necesario el mandato de subsanación correspondiente.
16. En ese sentido, en el presente caso se verifica que el 15 de marzo de 2022, COVIPERÚ emitió la Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0014-2022-GO/COVIPERU, mediante la cual atendió el reclamo del usuario y que dicha decisión fue válidamente notificada el 7 de julio de 2022; no advirtiéndose la subsistencia de un defecto de trámite que haga necesario un mandato de subsanación de este órgano resolutorio.
17. Consecuentemente, dado que el presupuesto objetivo para la procedencia de la queja por defectos de tramitación es la persistencia del defecto alegado y, por tanto, la posibilidad real de su subsanación dentro del procedimiento; corresponde declarar la improcedencia de la queja presentada por el señor CORONADO contra COVIPERÚ, al no advertirse la existencia de vicio alguno pendiente de subsanar.
18. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe resaltar que, en el presente caso, mediante Carta CDGO.0044.2022, notificada el 23 de febrero de 2022, COVIPERÚ le requirió al usuario la subsanación del reclamo solicitando la presentación de información adicional y que, mediante comunicación de la misma fecha, el señor CORONADO presentó parcialmente la información solicitada.





19. Asimismo, se aprecia que mediante Resolución de Gerencia de Operaciones N° 0014-2022-GO/COVIPERU, de fecha 15 de marzo de 2022, COVIPERÚ emitió un pronunciamiento de fondo, declarando fundado en parte el reclamo, desprendiéndose de ello que consideró cumplido el requerimiento de subsanación previamente realizado al usuario.
20. Ahora bien, el artículo 137 del TUO de la LPAG establece que ingresado el escrito o formulada la subsanación debidamente, se considera recibido a partir del documento inicial, tal como se aprecia a continuación:

Artículo 137.- Subsanación documental

137.1 Ingresado el escrito o formulada la subsanación debidamente, se considera recibido a partir del documento inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad registral o se trate de un procedimiento trilateral, en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación.

21. Teniendo en cuenta que en el presente caso la subsanación del reclamo fue considerada por COVIPERÚ como cumplida por parte del usuario, el plazo para resolver el reclamo empezó a transcurrir desde la presentación del mismo, esto es, desde el 18 de febrero de 2022, por lo que el plazo que tenía para atenderlo venció el 11 de marzo y para notificar dicho pronunciamiento hasta el 18 de marzo de 2022; no obstante, la Entidad Prestadora emitió su pronunciamiento el 15 de marzo de 2022 y notificó dicha decisión el 7 de julio de 2022, esto es, extemporáneamente.

III. SOBRE LAS PRETENSIONES Y LA APLICACIÓN DEL SAP

22. El numeral 199.1 del artículo 199 del TUO de la LPAG, establece que los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo, conforme se aprecia a continuación:

Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo

199.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 37 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

23. Atendiendo a las consideraciones expuestas, se verifica que en el presente caso operó el silencio administrativo positivo, respecto del extremo referido a la exigencia del cobro mayor al que correspondía.
24. De otro lado, corresponde analizar si respecto de las otras pretensiones (que COVIPERÚ emita una carta de disculpas y pague una indemnización de S/ 70 000, por la afectación a la imagen de la empresa de transporte turístico), ha operado el SAP.
25. Al respecto, cabe señalar que, de acuerdo con el artículo 2 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹, este Tribunal tiene como función resolver aquellos reclamos de usuarios dirigidos

¹ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:



a la satisfacción de un interés particular y concreto vinculado a la prestación de los servicios brindados por una Entidad Prestadora.

- 26. En ese sentido, de acuerdo con lo previsto en el artículo 33 del mismo Reglamento², ello comprende reclamos por la falta de calidad de los servicios brindados por la Entidad Prestadora, desacuerdos en su facturación o cobro, así como los eventuales daños económicos que pudieran haberse generado como consecuencia directa de la prestación de dichos servicios, como es el caso de los daños a las mercancías o sobrecostos generados al usuario.
- 27. Como puede observarse, al indicar la norma que los reclamos pueden versar sobre daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, es claro que esta hace referencia a daños o pérdidas de bienes materiales, quedando excluida la referencia a bienes inmateriales.
- 28. No obstante, en la medida que las pretensiones vinculadas a la imagen empresarial, y que este se refiere a la percepción, valoración u opinión que el público o los clientes puedan tener respecto de una empresa o negocio (es decir, constituye un bien inmateria), el daño vinculado a esta no se encuentra comprendido en ninguno de los supuestos de reclamo recogidos en el artículo 33 del Reglamento de Reclamos precedentemente citado, lo cual implica que el procedimiento de reclamo no resulta la vía para atender lo solicitado por el usuario. Sin perjuicio de lo expuesto, y de considerarlo pertinente, el usuario tiene expedito su derecho para acudir a las vías jurisdiccionales correspondientes a fin de solicitar que se determine la eventual responsabilidad por dicho daño empresarial y las correspondientes medidas para resarcirlo, incluyendo una eventual indemnización, o disculpas, de ser el caso.

En virtud de los considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE la queja formulada por la empresa SOLUCIONES & TRANSPORTE CORONADO E.I.R.L. contra CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A., no advirtiéndose la existencia de un defecto de trámite que haga necesario un mandato de subsanación de este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos.

SEGUNDO.- DECLARAR que en el presente caso ha operado el silencio administrativo positivo solo respecto del extremo referido a la exigencia del cobro mayor al que correspondía.

(...)
 b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.
 (...)"

Reglamento de Reclamos del OSITRAN

***Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

(...) En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio, o, información defectuosa.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 001-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00029-2023-TSC-OSITRAN

TRECERO.- DECLARAR improcedente el extremo referido al pedido de disculpas y el pago de S/ 70 000, por la afectación a la imagen de la empresa de transporte turístico.

CUARTO.- NOTIFICAR a la empresa SOLUCIONES & TRANSPORTE CORONADO E.I.R.L. y a CONCESIONARIA VIAL DEL PERÚ S.A. la presente resolución.

QUINTO.- 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
OSITRÁN

NT: 2023125919

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