



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

TREN URBANO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 3-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00178-2024-TSC-OSITRÁN

personal de boletería no recibió el billete aduciendo que se encontraba rasgado, pese a que era un billete auténtico.

3. El 2 de mayo 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.

II. SOBRE LA QUEJA FORMULADA POR LA SEÑORA [REDACTED]

4. 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. (...).”

5. 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.
6. 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.
7. 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 a las 13:34 horas del 30 de abril de 2024, intentó realizar una recarga de S/ 5,00, pagando con un billete de S/ 100,00; sin embargo, el personal de boletería no recibió el billete aduciendo que se encontraba rasgado, pese a que era un billete auténtico.
8. 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.
9. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que lo manifestado por la señora [REDACTED] no califica como una queja, correspondiendo sea declarada improcedente.
10. En este punto, cabe hacer notar que, de la escucha de la grabación de la llamada realizada por la señora [REDACTED] al centro de atención telefónica de TREN URBANO –comunicación que fue registrada en el formulario de queja que motiva la tramitación del presente expediente–, se advierte que el personal de TREN URBANO, luego de escuchar la disconformidad de la usuaria con el servicio brindado (en este caso, de parte del personal de boletería de la estación María Auxiliadora), ofreció como alternativa para su canalización

¹ Dicho formulario lleva por título “Formato de Queja”.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 3-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00178-2024-TSC-OSITRÁN

la presentación de una queja, pese a que los hechos narrados calificaban inequívocamente como un reclamo².

11. Teniendo en cuenta lo expuesto, corresponde EXHORTAR a TREN URBANO a que capacite o instruya adecuadamente a su personal que atiende las llamadas telefónicas de los usuarios, a fin de que puedan brindar información clara y correcta respecto de las vías idóneas disponibles para canalizar sus disconformidades, cuestionamientos o peticiones, evitando, dentro de lo permitido, que los usuarios inicien trámites que resultan manifiestamente insubsistentes.
12. Por otro lado, cabe señalar que, atendiendo a que antes de la presentación del cuestionamiento erradamente canalizado como una queja, la señora [REDACTED] había presentado un reclamo contra TREN URBANO, corresponde a esta última tramitar y resolver dicho reclamo dentro del plazo legalmente establecido para ello.
13. 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 no califica como tal.

SEGUNDO.- EXHORTAR a TREN URBANO DE LIMA S.A., a que capacite o instruya adecuadamente a su personal que atiende las llamadas de los usuarios, a fin de que puedan brindar información clara y correcta respecto de las vías idóneas disponibles para canalizar sus disconformidades, cuestionamientos o peticiones, evitando, dentro de lo permitido, que los usuarios inicien trámites que resultan manifiestamente insubsistentes.

TERCERO.- REMITIR los actuados del expediente a la Gerencia de Atención al Usuario, a fin de que tome conocimiento de los hechos reseñados.

CUARTO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA 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 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: 2024060559

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/S/GDEEntidades/focin.jsp>

² Cabe precisar que en dicha llamada telefónica, la señora LLUFIRE no hizo referencia al reclamo que había presentado minutos antes a través del Libro de Reclamaciones.