



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE : 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
MATERIA : Queja

RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 24 de octubre de 2023

SUMILLA: En la medida que, al presentar su reclamo, el usuario consignó como domicilio procesal o legal su número de teléfono celular, siendo un domicilio válido para efectuar las respectivas notificaciones del procedimiento administrativo; el indebido requerimiento de la Entidad Prestadora de consignar su domicilio físico en la hoja de reclamación –y posterior declaración de inadmisibilidad al considerarse no subsanada la alegada omisión– configuró un defecto en el trámite del procedimiento de reclamo; correspondiendo declarar fundada la queja formulada.

VISTO:

El 18 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) interpuso contra TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO) 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. El 11 de octubre de 2022, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que su tarjeta fue bloqueada luego de facilitar con ella el ingreso de 7 familiares a la estación Bayóvar de la Línea 1, solicitando el desbloqueo de la misma o la devolución del saldo contenido en ella...
2. El 12 de octubre de 2022, TREN URBANO expidió la Carta R-CAT-057543-2022-SAC, señalando lo siguiente:

L.- Habiendo realizado la verificación de los requisitos de forma del reclamo presentado por el usuario, se identificó que omitió consignar en la hoja de reclamación su domicilio legal o domicilio de notificación.

8

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://sapes.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

- ii.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN; así como el numeral VI.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Pasajeros de TREN URBANO, dicho requisito es indispensable para la interposición de un reclamo.
- iii.- De conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de OSITRAN y el numeral VII.1 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, corresponde otorgar al usuario un plazo máximo de dos (2) días hábiles para subsanar la referida omisión. De no subsanarse en dicho plazo, TREN URBANO tendrá por no presentada la solicitud del usuario declarándola inadmisibile.

3. Mediante Carta R-CAT-057543-2022-SAC, de fecha 17 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró inadmisibile el reclamo presentado por el señor [REDACTED] atendiendo a que la omisión detectada no había sido subsanada en el plazo otorgado para ello.
4. El 18 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo.
5. El 21 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el Tribunal) el expediente administrativo de queja.
6. Mediante Oficio N° 098-2023-STO-OSITRAN, de fecha 11 de abril de 2023, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a TREN URBANO la presentación de sus descargos a la queja presentada por el señor [REDACTED]
7. Mediante Carta LIN-E2023-01099, de fecha 14 de abril de 2023, TREN URBANO presentó sus descargos a la queja presentada por el usuario manifestando que reiteraba lo señalado en la Carta R-CAT-057543-2022- SAC y en el expediente administrativo.

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

8. 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.
(...)"*

9. 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.
10. 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.
11. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, mediante Carta R-CAT-057543-2022-SAC, de fecha 12 de octubre de 2022, TREN URBANO señaló que, habiendo

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPERADSCRITO
DE REGULACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

realizado la verificación de los requisitos de forma del reclamo presentado por el usuario, identificó que había omitido consignar su domicilio legal y domicilio de notificación, requiriéndole subsanar dicha omisión.

12. Asimismo, mediante Carta R-CAT-057543-2022-SAC, de fecha 17 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró la inadmisibilidad del reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando que el usuario no había cumplido con subsanar la omisión detectada en el formato de reclamo, referida a la no consignación de su domicilio legal y domicilio de notificación.
13. Posteriormente, el 18 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo.
14. Teniendo en cuenta lo expuesto, se desprende que la queja presentada por el señor [REDACTED] está orientada a cuestionar la inadmisibilidad decretada por TREN URBANO por la no subsanación de la supuesta omisión de consignar su domicilio legal y domicilio de notificación.
15. Al respecto, el artículo 38 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 del OSITRAN) establece que la Entidad Prestadora puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido y que en caso el interesado no cumpliera con efectuar dicha subsanación dentro del plazo otorgado para ello, se tendrá por no presentado el reclamo, siendo que esta decisión puede ser objeto de queja, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 38.- Recepción de reclamos, subsanación de errores u omisiones y su admisión a trámite

Hecha la verificación formal del cumplimiento de los requisitos del artículo anterior, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, derivará el reclamo al área correspondiente, consignando fecha y hora de recepción y número de trámite.

En los casos en que dichos reclamos carezcan de alguno de los requisitos señalados, la Mesa de Partes del órgano resolutorio que corresponda, anotará la observación y devolverá la misma, sin asignarle número de trámite. No obstante lo acotado, la Entidad Prestadora, dentro de los dos días (2) hábiles de recibido el reclamo puede solicitar la subsanación de algún requisito incumplido.

El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos (2) días hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja.

(...)"

[Subrayado agregado]

16. En similar sentido, el numeral VII.4 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 019-2022-CD-OSITRAN del 22 de mayo del 2022 (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO), establece que, en caso el interesado no cumpliera con subsanar el incumplimiento de algún requisito del reclamo dentro del plazo otorgado para ello, se tendrá por no presentado el reclamo, siendo que esta decisión puede ser objeto de queja, conforme se aprecia a continuación:

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>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

VII.4 Verificación de requisitos

Sin perjuicio de lo establecido en el ítem VII.1 del presente Reglamento, el Concesionario acorde a lo indicado en el numeral V.3 del Reglamento, dentro del plazo de dos (2) días hábiles de recibido el Reclamo, deberá evaluar si éste cumple con los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento.

Si el Usuario reclamante hubiera omitido alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2, se le otorgará un plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión.

Transcurrido dicho plazo sin que el defecto u omisión hubiese sido subsanado, el Concesionario tendrá por no presentado el Reclamo declarándolo inadmisibles, esta decisión puede ser objeto de Queja por parte del Usuario

[Subrayado agregado]

17. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que el cuestionamiento formulado por el señor [REDACTED] encaja dentro del supuesto de queja previsto en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, correspondiendo calificarlo como tal.
18. En este punto, cabe resaltar que, de acuerdo con la regulación de la queja contenida en el numeral 169.1 del artículo 169 del TUO de la LPAG antes citado, dicho remedio puede ser formulado por los administrados en cualquier momento a efectos de que los defectos de tramitación sean subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva; de lo que se desprende que la queja puede ser presentada hasta ese momento, es decir, hasta antes de la expedición de la resolución definitiva en la instancia previa a la que debe resolverla.
19. En cuanto al límite temporal para la interposición de la queja, Morón Urbina señala que: *"(...) la misma naturaleza teleológica de la queja permite afirmar que el término final implícito para la procedencia de la queja, es la propia extensión del procedimiento administrativo en el cual haya acontecido la actuación contestada. Ello se deriva de considerar que si el objetivo de la queja es alcanzar la corrección en la misma vía, entonces para admitirla como tal, la obstrucción debe ser susceptible de subsanación en el procedimiento. Resultaría inconducente plantear una queja cuando el fondo del asunto ya ha sido resuelto por la autoridad o el procedimiento haya concluido. Solo si el defecto fuere grave cabría posteriormente cuestionar el procedimiento, pero no en vía de queja, sino de petición de nulidad si se hubiere prescindido de las normas esenciales del procedimiento. Por ello, podemos concluir en que la queja podrá presentarse solo, en tanto y en cuanto, el defecto que lo motive pudiera aún ser subsanado por la Administración, por así permitirlo el estado del desarrollo del procedimiento"*.
20. No obstante, conforme se ha señalado precedentemente, tanto el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN, como el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, establecen que la queja procede contra la resolución de la Entidad Prestadora (primera instancia administrativa en el procedimiento de reclamo) que declara la inadmisibilidad del reclamo, esto es, contra una resolución que agota la primera instancia administrativa.
21. Se aprecia entonces que, la regulación de la queja prevista en las citadas normas difiere de la regulación contenida en el TUO de la LPAG; no obstante, puede identificarse que dichos Reglamentos establecen al respecto una condición más favorable para los administrados que la prevista en la referida ley.

¹ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Tomo I, Gaceta Jurídica, 14ª edición, Lima, 2019, p. 771.

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/web/validador.xhtml>



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

22. En efecto, de lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y en el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, se desprende que, al preverse que es posible formular queja contra una resolución de inadmisibilidad, se busca que en aquellos casos en los que el administrado no se encuentre de acuerdo con la evaluación de los requisitos del reclamo efectuada por la primera instancia, mediando un pronunciamiento del superior jerárquico que ampare la queja, de manera célere dicha primera instancia emita un nuevo pronunciamiento que analice el fondo del reclamo.
23. Se posibilita así también que las dos instancias administrativas realicen un análisis de fondo del reclamo y no solo una de ellas (la segunda instancia), como ocurriría si el único remedio que tuviera el administrado para cuestionar la decisión formal de inadmisibilidad de la primera instancia fuera el recurso de apelación.
24. Cabe recordar que el TUO de la LPAG establece un marco o nivel de protección mínimo y que la regulación especial puede establecer condiciones más favorables para los administrados. Ello precisamente ocurre con los Reglamentos de Reclamos del OSITRAN y TREN URBANO, en tanto estos cuerpos normativos han establecido una garantía para los usuarios de los servicios brindados por las Entidades Prestadoras, en este caso TREN URBANO, que son regulados y supervisados por el OSITRAN, en los casos en los que se decreta la inadmisibilidad del reclamo por un supuesto de incumplimiento de requisitos para su formulación.
25. En este punto, cabe precisar que, si bien en el expediente no obra medio probatorio alguno que acredite que el señor [REDACTED] cumplió con subsanar la omisión alegada por TREN URBANO dentro del plazo otorgado para ello; lo que en el presente caso corresponde determinar es si el requerimiento de subsanación y la posterior declaración de inadmisibilidad del reclamo del usuario por parte de la Entidad Prestadora constituyó un defecto en la tramitación del procedimiento administrativo o no.
26. Ahora bien, el artículo 37 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN establece que son requisitos a ser consignados en los reclamos el domicilio legal y el domicilio para efectuar las notificaciones, 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:

a) La instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.

b) Nombre completo del reclamante; número del documento de identidad; domicilio legal y, domicilio para hacer las notificaciones; (...)"

[Subrayado agregado]

27. Asimismo, el literal d) del numeral VI.1 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, establece que en caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono, además de indicar una dirección electrónica y el número de su teléfono, según sea el caso, deberá indicar además un domicilio legal para realizar notificaciones, conforme se aprecia a continuación:

"VI.1 Requisitos para interponer Reclamos

Los requisitos para la presentación de los Reclamos son los siguientes:

(...)

d. Domicilio legal y domicilio del reclamante para realizar notificaciones, en caso el usuario indique que la notificación sea de manera personal.

En caso el usuario manifieste ser notificado a través de correo electrónico o a su número de teléfono deberá indicar estos datos".

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

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>

28. Se aprecia entonces que tanto el Reglamento de Reclamos del OSITRAN como el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO señalan como un requisito para la presentación de reclamos la indicación de un domicilio legal y/o domicilio físico para efectuar las notificaciones.
29. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia, que al momento de registrar su reclamo, el señor [REDACTED], solicitó y autorizó que las resoluciones emitidas por la Entidad Prestadora durante la tramitación del procedimiento de reclamo le fueran notificadas mediante una llamada telefónica al número de celular ###-###-795, sin haber consignado un domicilio físico para tales efectos.
30. Al respecto, cabe recordar que el numeral 20.1.2 del artículo 20 del TUO de la LPAG, establece lo siguiente:

***Artículo 20. Modalidades de notificación**

(...)

20.1.2 Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado".

31. Conforme es posible apreciar, la norma citada establece que las notificaciones al administrado pueden ser realizadas mediante cualquier medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de ellos hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
32. Asimismo, el literal c) del artículo VII.3 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, señala que el usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice mediante una llamada telefónica, para lo cual deberá autorizar previamente dicha modalidad de notificación, conforme se aprecia a continuación:

"VII.3 Notificaciones

Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución, en las modalidades que se indican a continuación:

(...)

c) **Vía telefónica:** El usuario podrá solicitar que la notificación de los actos administrativos referidos a su reclamo se realice al número telefónico que éste haya señalado. En este caso se deberá contar con la autorización expresa del usuario acerca de la modalidad de esta notificación.

El proceso consiste en:

- Se toma contacto vía telefónica con el usuario al número telefónico señalado por éste, informándosele sobre la respuesta del reclamo generado y se consulta si cuenta con disponibilidad de tiempo para proceder con la lectura de la resolución.
- Si el usuario acepta se procede con la lectura.
- En caso no conteste se realiza hasta 2 intentos adicionales en horarios diferentes.
- Si finalmente éste no contesta, se procederá a efectuar la notificación personal.

Las comunicaciones telefónicas que acrediten el acto de notificación serán respaldadas mediante grabaciones, las cuales serán incorporadas en el expediente".

33. Teniendo en cuenta lo expuesto, se aprecia que la modalidad de notificación mediante una llamada telefónica al teléfono celular del usuario, contemplada en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, se encontraría comprendida dentro del supuesto regulado en el numeral 20.1.2 del artículo 20 del TUO de la LPAG, en tanto dicha modalidad de



8



notificación permitiría comprobar fehacientemente su acuse de recibo al haberse establecido en el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO que las comunicaciones telefónicas que acrediten el acto de notificación, serán respaldadas mediante grabaciones².

34. Asimismo, cabe recordar que el numeral 1.6 del artículo IV del TUO de la LPAG regula el principio de informalismo indicando lo siguiente:

"Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo. - Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público".

35. Conforme se puede apreciar de la norma citada, en aplicación del principio de informalismo, las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, siempre que no se afecte derechos de terceros o el interés público.
36. En palabras de Morón Urbina, este principio "(...) permite al administrado lograr la admisión de sus pedidos, el reconocimiento de los hechos alegados y lograr el éxito de sus pretensiones salvando mediante diversas técnicas su omisión incurrida en aspectos formales no atendidos en un momento. El efecto esencial del principio es dar la responsabilidad a las autoridades instructoras de morigerar o debilitar el rigorismo de cualquier exigencia adjetiva que no afecten al interés público, para favorecer al administrado en el avance del procedimiento"³.
37. Dicho autor añade que "por aplicación de este mismo principio, también debe entenderse que cualquier duda que se plantee en el curso del procedimiento referida a las exigencias formales (cómputo de plazos, legitimación, decisión sobre firmeza o no del acto, calificación de recursos, existencia o no de legitimación en el administrado, la oportunidad de presentación de documentos, idoneidad del destinatario de una petición, agotamiento o no de la vía administrativa, etc.), debe interpretarse con benignidad en favor del administrado y favoreciendo la viabilidad de su acto procesal"⁴.
38. En ese sentido, se aprecia que en aquellos casos en los que el usuario autoriza que las notificaciones del procedimiento le sean comunicadas a través de una llamada telefónica a su teléfono celular, la exigencia para que señale además su domicilio físico constituye un requerimiento indebido y un defecto en el trámite del procedimiento de reclamo; correspondiendo declarar fundada la queja formulada por el señor MONRROY.
39. Adicionalmente, cabe señalar que conforme a lo dispuesto en el numeral 169.3 del artículo 169 del TUO de la LPAG, en ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, conforme se aprecia a continuación:

² De la revisión del expediente se aprecia que obran los registros de las llamadas telefónicas realizadas al teléfono celular del señor MONRROY los días 12 y 17 de octubre de 2022, indicándose que no fue posible establecer la comunicación (fojas 5 y 7 del expediente).

³ MORÓN URBINA, Juan Carlos, *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*, Tomo I, Gaceta Jurídica, 14ª edición, Lima, 2019, p. 98 y ss.

⁴ Idem.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00036-2023-TSC-OSITRAN

"Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación

(...)

169.3 En ningún caso se suspenderá la tramitación del procedimiento en que se haya presentado queja, y la resolución será irrecurrente".

40. Asimismo, 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.

41. Teniendo en cuenta las normas antes citadas, en el presente caso el procedimiento de reclamo iniciado por el señor [REDACTED] el 11 de octubre de 2022, no se suspendió con la presentación de la queja de fecha 18 de diciembre de 2022, por lo que TREN URBANO tenía la obligación de emitir un pronunciamiento sobre el fondo del hecho cuestionado por el usuario.
42. Consecuentemente, en tanto TREN URBANO no emitió dicho pronunciamiento, conforme a lo dispuesto por los artículos 169.3 y 199.1 del TUO de la LPAG, en concordancia con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN y el numeral VII.4 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO; corresponde reconocer que ha operado el silencio administrativo positivo respecto del reclamo interpuesto por el señor [REDACTED]
43. En ese sentido, atendiendo a que en su reclamo el señor [REDACTED] manifestó que su tarjeta fue bloqueada luego de facilitar con ella el ingreso de 7 familiares a la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima, solicitando el desbloqueo de la misma o la devolución del saldo contenido en ella; corresponde ordenar a TREN URBANO que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con devolver el saldo contenido en la tarjeta bloqueada, debiendo efectuar las coordinaciones necesarias con el usuario para tal fin o, en su defecto, con desbloquearla, en caso el bloqueo no haya sido realizado por un uso indebido de la misma.

En virtud de los considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR FUNDADA la queja formulada por el señor [REDACTED] contra TREN URBANO DE LIMA S.A. y reconocer que en el presente caso ha operado el silencio administrativo positivo, correspondiendo ordenar a la Entidad Prestadora que en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con devolver el saldo contenido en la tarjeta bloqueada, debiendo efectuar las coordinaciones necesarias con el usuario para tal fin o, en su defecto, con desbloquearla, en caso el bloqueo no haya sido realizado por un uso indebido de la misma.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES Y ANÁLISIS DE POLÍTICAS PÚBLICAS
Y ECONOMÍA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 9-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00030-2023-TSC-OSITRAN

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.

JOSE CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2023125959

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>