



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00074-2023-TSC-OSITRAN

4. El 10 de noviembre de 2023, la señora [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo.
5. El 13 de noviembre de 2023, TREN URBANO elevó a este Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos el expediente administrativo de queja.
6. Con fecha 17 de noviembre de 2023, la señora [REDACTED] presentó un escrito ante TREN URBANO manifestando su voluntad de desistirse de la queja formulada en su contra, dejando constancia de que su pedido había sido atendido al habersele realizado la devolución de la suma de S/ 20,50 contenido en su tarjeta bloqueada.
7. El 27 de noviembre de 2023, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el escrito de desistimiento presentado por la señora [REDACTED].

II. EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO DE LA QUEJA FORMULADO POR LA SEÑORA OSORES

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. Por otro lado, el numeral 1 del artículo 197 del TUO de la LPAG¹, establece que la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.

¹ TUO de la LPAG

“Artículo 197.- Fin del procedimiento

197.1. Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 199.4 del Artículo 199, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.”



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00074-2023-TSC-OSITRAN

12. Asimismo, de acuerdo con el artículo 201 de dicho cuerpo normativo, el desistimiento de un acto realizado en el procedimiento puede efectuarse antes de que haya surtido efectos².
13. En esa misma línea, el artículo 16 del TUO de la LPAG³, establece que el acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos. Asimismo, el artículo 25 de dicha norma señala que, tratándose de notificaciones personales y las cursadas mediante correo electrónico, éstas surten efectos el día en que hubieran sido realizadas y el día que consten haber sido recibidas, respectivamente⁴.
14. En el presente caso, se verifica que el 17 de noviembre de 2023, la señora [REDACTED] formuló desistimiento de la queja interpuesta contra TREN URBANO, dejando constancia de que la esta última había atendido su pedido al haberle realizado la devolución de la suma de S/ 20,50 contenido en su tarjeta bloqueada.
15. Asimismo, cabe precisar que a la fecha de la presentación del referido desistimiento, el Tribunal aún no había emitido pronunciamiento sobre la queja formulada por la señora [REDACTED]
16. En consecuencia, de acuerdo con el marco legal precedentemente citado, que dispone que el desistimiento de un acto en el procedimiento podrá efectuarse antes de que haya surtido efectos y que, en el presente procedimiento, el desistimiento de la queja se produjo antes de que este Tribunal emita un pronunciamiento sobre esta última; corresponde aceptar el desistimiento de la queja presentada.

En virtud de los considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por la señora [REDACTED] de la queja interpuesta contra TREN URBANO DE LIMA S.A.

SEGUNDO.- DECLARAR concluido el presente procedimiento administrativo de queja ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.

² **TUO de la LPAG**

"Artículo 201.- Desistimiento de actos y recursos administrativos

201.1. El desistimiento de algún acto realizado en el procedimiento puede realizarse antes de que haya producido efectos".

³ **TUO de la LPAG**

"Artículo 16.- Eficacia del acto administrativo

16.1. El acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos, conforme a lo dispuesto en el presente capítulo".

⁴ **TUO de la LPAG**

"Artículo 25.- Vigencia de las notificaciones

Las notificaciones surtirán efectos conforme a las siguientes reglas:

1. Las notificaciones personales: el día que hubieren sido realizadas.

2. Las cursadas mediante correo certificado, oficio, correo electrónico y análogos: el día que conste haber sido recibidas.

(...)"



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 7-2023-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00074-2023-TSC-OSITRAN

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

CUARTO.- 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: 2023149728

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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/SGDEntidades/login.jsp>.

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.firma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>