







PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 086-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00095-2023-TSC-OSITRAN

- ii. Dicha información también es divulgada en su página web, indicándose que "no está permitido: realizar venta ambulatoria, guardar cola y/o revender pasajes".
- iii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través del Reporte de Movimiento de la tarjeta N° [REDACTED] verificándose que la referida tarjeta no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor [REDACTED] y que este había estado realizando un uso irregular de la misma en la estación Villa El Salvador, razón por la cual, al incurrir en una acción sancionable, correspondía el bloqueo de dicha tarjeta.
- iv. No obstante, el señor [REDACTED] podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando la tarjeta bloqueada (la cual quedaría en custodia de TREN URBANO), una tarjeta operativa y DNI vigente, a fin de proceder con el traslado de su saldo.
3. Con fecha 18 de agosto de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056042-2022-SAC / R-CAT-056049-2022-SAC, manifestando que es falso que se dedique al comercio ambulatorio y que su tarjeta no se encuentre asociada a su DNI.
4. El 9 de setiembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo indicado a lo largo del procedimiento, y agregando lo siguiente:
- i. Las tarjetas que presentan usos consecutivos en un solo día y en la misma estación ingresan a una lista negra, la cual ocasiona que la tarjeta se bloquee. En el presente caso, el usuario aceptó que utilizó su tarjeta para el ingreso de dos personas, lo cual fue verificado en el Reporte de Transacciones, apreciándose que no sería la primera vez que realiza pases consecutivos.
- ii. Sin perjuicio de lo anterior, en la resolución de primera instancia se indicó al usuario que se procedería a la devolución de su saldo.
5. Mediante Oficio N° 009-2023-TSC-OSITRAN del 2 de febrero de 2023, el Secretario Técnico de los Tribunales de OSITRAN, Antonio Rodríguez Martínez, invitó a las partes a la celebración de la audiencia de conciliación.
6. El 10 de febrero de 2023, se realizó la audiencia de conciliación no llegándose a ningún acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de lo anterior, en la referida audiencia tanto el señor [REDACTED] como los representantes de TREN URBANO indicaron que, con posterioridad a la presentación del recurso de apelación, la Entidad Prestadora procedió a la entrega de una nueva tarjeta y devolución del saldo materia de reclamo a favor del usuario.
- II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**
7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056042-2022-SAC / R-CAT-056049-2022-SAC emitida por TREN URBANO.
- ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN  
ORGANISMO SUPERVISOR DE INGENIERÍA  
DE TRANSPORTES Y SERVICIOS URBANOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 086-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00095-2023-TSC-OSITRAN

### III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

#### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO<sup>1</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>2</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i. La Carta R-CAT-056042-2022-SAC / R-CAT-056049-2022-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 17 de agosto de 2022.
  - ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció 9 de setiembre de 2022.
  - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 18 de agosto de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)<sup>3</sup>.

#### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

11. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que su tarjeta fue bloqueada pese a no haberla usado irregularmente; en tal sentido, solicitó la entrega de una nueva tarjeta y la devolución de saldo (S/. 6,00).
12. Por su parte, TREN URBANO alegó que en el Reporte de Movimiento de la tarjeta N° [REDACTED] verificó que la referida tarjeta no se encontraba asociada al DNI del señor [REDACTED] y que éste había

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

**"VII. 11 Recurso de Apelación"**

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".*

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

**"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación"**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".*

<sup>3</sup> TUO de la LPAG

**"Artículo 220.- Recurso de apelación"**

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 086-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00095-2023-TSC-OSITRAN

realizado un uso irregular de la misma en la estación Villa El Salvador, razón por la cual, al incurrir en una acción sancionable, correspondía el bloqueo de dicha tarjeta. No obstante, invitó al usuario a apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos a fin de proceder con el traslado de su saldo.

13. Ahora bien, el Secretario Técnico de los Tribunales de OSITRAN invitó a las partes a la Audiencia de Conciliación para el día 10 de febrero de 2023 y, si bien no se llegó a un acuerdo en la referida audiencia, tanto el señor [REDACTED] como los representantes de TREN URBANO declararon que, con posterioridad a la presentación del recurso de apelación, la Entidad Prestadora procedió a la entrega de una nueva tarjeta y devolución del saldo materia de reclamo a favor del usuario.

14. Ahora bien, el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos<sup>4</sup> define al reclamo del siguiente modo:

**"b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN (...)"**

[el subrayado y resaltado son nuestros]

15. De lo expuesto, se desprende que el reclamo constituye un derecho petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
16. Al respecto, el artículo 118 del TUO de la LPAG<sup>5</sup>, ha establecido que la solicitud de interés particular del administrado involucra la obtención de una declaración, reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
17. En el presente caso, la pretensión del señor [REDACTED] consistía en que TREN URBANO procediese con la entrega de una nueva tarjeta y la devolución del saldo.
18. Ahora bien, conforme a lo señalado precedentemente, se ha constatado que, con posterioridad a la interposición del medio impugnatorio, TREN URBANO procedió con la entrega de una nueva tarjeta y la devolución del saldo materia de reclamo a favor del usuario.

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 1.- Definiciones  
Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:  
(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".

<sup>5</sup> **TUO de la LPAG**

Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado  
Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-0330  
www.ositran.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 086-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00095-2023-TSC-OSITRAN

19. El artículo 321 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento de conformidad con lo señalado en el artículo VIII del TUO de la LPAG<sup>6</sup>, ha establecido que se puede declarar la conclusión del procedimiento sin declaración sobre el fondo en los siguientes casos:

*"Artículo 321.- Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo  
Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:*

1. Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional;
  2. *Por disposición legal el conflicto de intereses deja de ser un caso justiciable;*
  3. *Se declara el abandono del proceso;*
  4. *Queda consentida la resolución que ampara alguna excepción o defensa previa sin que el demandante haya cumplido con sanear la relación procesal dentro del plazo concedido conforme al Artículo 451, en los casos que así corresponda;*
  5. *El Juez declara la caducidad del derecho;*
  6. *El demandante se desiste del proceso o de la pretensión;*
  7. *Sobreviene consolidación en los derechos de los litigantes; o*
  8. *En los demás casos previstos en las disposiciones legales.*
- (...)"

[El subrayado es nuestro]

20. Como se observa, la sustracción de la pretensión constituye una causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, que comprende el supuesto en el que lo perseguido por el accionante resulta satisfecho por otra vía distinta a la del procedimiento jurisdiccional, verificándose, entonces, la ausencia de interés que merezca tal pronunciamiento.
21. En ese sentido, considerando que el procedimiento de reclamo constituye un derecho que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular, y que, en el presente caso, se procedió a la entrega de una nueva tarjeta y la devolución de saldo favor del usuario con posterioridad a la interposición de la apelación, la pretensión perseguida por el usuario en el presente procedimiento fue satisfecha.
22. Consecuentemente, corresponde declarar el fin del procedimiento por sustracción de la materia, en la medida que se ha configurado la causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo contenida en el artículo 321.1 del Código Procesal Civil.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>7</sup>;

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

*"Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes*

*1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad".*

<sup>7</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

*"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)*

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:*

- a. *Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- b. *Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;*
- c. *Integrar la resolución apelada;*
- d. *Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
www.ositran.gob.pe





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN  
ORGANISMO SUCESIVO  
DE LA COMISIÓN NACIONAL  
DE REGULACIÓN DE ENERGÍA  
Y ENERGÍA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 086-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 00095-2023-TSC-OSITRAN

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO** seguido por [REDACTED] TREN URBANO DE LIMA S.A. referido a la impugnación de la decisión contenida en la Carta R-CAT-056042-2022-SAC / R-CAT-056049-2022-SAC, al haber operado la sustracción de la materia.

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://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  
VICEPRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN**

NT: 2023153460

*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>*

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia**

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)