



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
2024/05/15 10:29:06
Hijos: Time Digital
Fecha: 2024/05/15
10:29:06 -0500



EXPEDIENTE : 111-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-056583-2022-SAC
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 15 de mayo de 2024

SUMILLA: No habiendo la Entidad Prestadora notificado la resolución que resuelve el reclamo dentro del plazo legal establecido, corresponde declararlo fundado en aplicación del mecanismo del Silencio Administrativo Positivo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la carta R-CAT-056583-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO).

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 miembros 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 miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 6 de setiembre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso un reclamo ante TREN URBANO, manifestando que su tarjeta N° [REDACTED] fue bloqueada después de haber ingresado a la estación Miguel Grau junto a siete (7) pasajeros, razón por la cual solicitó la devolución de S/ 25,00 de saldo contenido en dicha tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-056583-2022-SAC, notificada el 5 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando que constató que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al Documento Nacional de Identidad (DNI) del señor [REDACTED] recomendándole que, en el futuro, al adquirir una nueva tarjeta de la Línea 1, la asocie a su DNI, a fin de poder trasladar el saldo a una nueva tarjeta, de ser necesario.
3. Con fecha 5 de octubre de 2022, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056583-2022-SAC, reiterando lo expuesto en el reclamo, y agregando que TREN URBANO bloqueo su tarjeta indebidamente, razón por la cual solicitó la devolución inmediata del saldo de su tarjeta.
4. El 19 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto en la carta R-CAT-056583-2022-SAC, y agregando que el bloqueo de la tarjeta N° [REDACTED] se debió a que el usuario

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/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

utilizó irregularmente el servicio, al haber revendido pasajes en la estación Miguel Grau. Añadió que la solicitud de traslado de saldo debía realizarla el titular de la tarjeta.

5. El 24 de abril de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
6. El 29 de abril de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta R-CAT-056583-2022-SAC y en la absolución del recurso de apelación.

II. SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO

7. El numeral 199.1 del artículo 199° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, 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, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo:

“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 (...).”

[El subrayado y resaltado es nuestro]

8. Respecto al plazo para efectuar la notificación de un acto administrativo, el TUO de la LPAG ha establecido lo siguiente:

“Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación

24.1 Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique (...).”

[El subrayado y resaltado es nuestro]

9. De los dispositivos legales citados se aprecia que, transcurrido el plazo de cinco (5) días hábiles como máximo, sin que la entidad hubiere notificado el pronunciamiento respectivo, el procedimiento administrativo quedará automáticamente aprobado en los términos en que fue solicitado.
10. Sobre el particular, Morón Urbina señala que para la operatividad del silencio administrativo positivo debe transcurrir el plazo máximo del procedimiento más el plazo de cinco días hábiles que como máximo tiene la entidad para notificar el acto administrativo, según lo establece el numeral 199.1 del artículo 199 del TUO de la LPAG¹.
11. Ahora bien, el artículo 7 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN)²,

¹ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Ed. 2023, p.104.

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“Artículo 7.- Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios (...)



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

dispone que, en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras, como es TREN URBANO, tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública", conforme al numeral 8 del artículo I del TUO de la LPAG³, siéndoles exigibles las disposiciones de dicho Reglamento, y en lo no previsto, las de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

12. Siendo ello así, dentro del procedimiento administrativo, las entidades de la Administración Pública, tales como TREN URBANO, se encuentran sujetas a la obligación de emitir sus actos administrativos con sujeción a las normas que las regulan. Es decir, la legalidad de un acto administrativo se debe verificar en función a la norma legal que le sirve de sustento⁴, en este caso, los Reglamentos de Reclamos de TREN URBANO y OSITRÁN, así como también las previstas en el TUO de la LPAG.
13. En el caso que nos ocupa, de conformidad con el numeral VII.8 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)⁵ y el artículo 41 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁶, el plazo para resolver el reclamo presentado por los usuarios es de quince (15) días, contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación, pudiendo extenderse hasta treinta (30) días mediante decisión motivada, en aquellos casos que sean considerados particularmente complejos.
14. Asimismo, el numeral VII.3 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO ha establecido que "Toda notificación deberá practicarse a más tardar en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a la emisión de la resolución".
15. En línea con lo previsto en el TUO de la LPAG, tanto el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, como el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN, señalan que, si la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, aplicará el SAP y, en

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG".

³ **TUO de la LPAG**

"Artículo 1.- Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública.

(...)

8.-Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

⁴ MORÓN URBINA, Juan Carlos. Ob. Cit., p.74.

⁵ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos

(...), los reclamos serán resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los Usuarios hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el ítem VII.4 del presente Reglamento).

No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos"

⁶ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."

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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente a favor del usuario⁷, tal como se aprecia a continuación:

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

(...)

Transcurrido el plazo resolutorio sin que la Entidad Prestadora hubiera emitido su pronunciamiento se aplicará silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes".

Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO

"VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos

(...)

Si dentro del plazo correspondiente, el Concesionario no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, en tal caso nos será de aplicación el numeral VII.16 del presente Reglamento."

16. Teniendo en cuenta lo establecido en las normas citadas precedentemente, las Entidades Prestadoras que ostentan la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público son consideradas como Entidades de la Administración Pública⁸, por lo que en caso de no emitir y notificar su pronunciamiento respecto a los reclamos que le son formulados por los usuarios de sus servicios dentro de los plazos legales establecidos, aplica el silencio administrativo positivo.
17. Conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, el señor INQUILTUPA presentó su reclamo ante TREN URBANO el 6 de setiembre de 2022. En tal sentido, atendiendo a lo establecido en las normas citadas precedentemente, el plazo que tenía TREN URBANO para emitir el correspondiente pronunciamiento, o ampliarlo, venció el 27 de setiembre de 2022, y el plazo para su notificación venció el 4 de octubre de 2022.
18. No obstante, de la revisión del expediente se aprecia que, si bien la Carta R-CAT-056583-2022-SAC fue emitida el 27 de setiembre de 2022, fue notificada al señor [REDACTED]

⁷ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos

(...)

Si dentro del plazo correspondiente, el Concesionario no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, en tal caso nos será de aplicación el numeral VII.16 del presente Reglamento."

Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

(...)

Transcurrido el plazo resolutorio sin que la Entidad Prestadora hubiera emitido su pronunciamiento se aplicará silencio administrativo positivo, pudiendo el usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes".

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

ANEXO

GLOSARIO DE TÉRMINOS

(...)

ENTIDAD PRESTADORA: Es la empresa o grupo de empresas que tiene la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, sea empresa pública o concesionaria y que conserva frente al Estado la responsabilidad por la prestación de los servicios relacionados a esta explotación.

Están incluidos en la definición los Administradores Portuarios de infraestructura portuaria de uso público a que se refiere la Ley N° 27943; y las empresas que realizan actividades de utilización total o parcial de infraestructura de transporte de uso público, en calidad de Operador Principal, por mérito de la celebración de un contrato de operación, de servicios, asistencia técnica, de gerencia o similares.

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

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

recién el 5 de octubre de 2022, esto es, fuera del plazo legal establecido, en la medida que el plazo final con el que contaba TREN URBANO para comunicar su pronunciamiento vencía el 4 de octubre de 2022. Por tanto, a la fecha de notificación (5 de octubre de 2022), ya se había configurado el Silencio Administrativo Positivo.

19. Debe recordarse que, de acuerdo con el artículo 197 y 199 del TUO de la LPAG, el silencio administrativo positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento:

"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 (...)".

"Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo

(...)

199.2 El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 213".

[El subrayado es nuestro]

20. Teniendo en cuenta los dispositivos legales citados, al configurarse el Silencio Administrativo Positivo en el presente procedimiento, el reclamo ha quedado aprobado en los términos solicitados por el señor [REDACTED] en su reclamo del 6 de setiembre de 2022. En tal sentido, corresponde ordenar a TREN URBANO que, en un plazo máximo de (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con devolver al usuario la suma de S/ 25,00 de saldo contenido en su tarjeta bloqueada.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60⁹ y 61¹⁰ del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-056583-2022-SAC, al haberse configurado el Silencio Administrativo Positivo; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] correspondiendo ordenar a TREN URBANO DE LIMA S.A. que, en un plazo máximo de (5) días hábiles de recibida la presente resolución, cumpla con devolver al usuario la suma de S/ 25,00 de saldo de su tarjeta bloqueada.

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

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

⁹ **Reglamento de Usuarios**

"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".

¹⁰ **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"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".

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 111-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00174-2024-TSC-OSITRÁN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.OSITRÁN.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: 2024060195

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