



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 147-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00003-2023-TSC-OSITRAN

EXPEDIENTE N° : 147-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

EMPRESA PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT-049497-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 00003-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 17 de octubre de 2023

***SUMILLA:** Habiendo formulado el usuario desistimiento del recurso de apelación interpuesto, corresponde aceptarlo y declarar concluido el procedimiento.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049497-2021-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, TREN URBANO o 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 quorum mínimo de tres (3) vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consiguientemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quorum del TSC se reconstituyó con la designación de dos (2) 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. Con fecha 3 de agosto 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO señalando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la estación Parque Industrial, compró en una de las máquinas de autoservicio una tarjeta valorizada en S/ 5,00 e intentó realizar una recarga también por el monto de S/ 5,00; no obstante, la tarjeta expandida no se encontraba activada y la recarga solicitada no se llegó a efectuar.
 - ii.- Por tal motivo, solicitó la devolución del importe total de S/ 10,00 ingresado en la máquina de autoservicio.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-049497-2021-SAC notificada el 25 de agosto de 2021, TREN URBANO declaró fundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] manifestando que, realizada la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, por criterio comercial se convino en el cambio de la tarjeta del usuario y la recarga

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://appos.firmas.gob.pe/verificar/firma/00003-2023-TSC-OSITRAN>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 147-2021-TSC OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00003-2023-TSC OSITRAN

de S/ 5,00 que no se llegó a efectuar, correspondiendo que el usuario se acerque a la Estación Cabitos portando su DNI.

3. El 25 de agosto de 2021, el señor [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049497-2021-SAC, indicando que no deseaba el cambio de tarjeta sino la devolución total del importe de S/ 10,00 ingresado en la máquina de autoservicio de la estación Parque Industrial.
4. Con fecha 9 de setiembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un escrito ante TREN URBANO manifestando su voluntad de desistirse de la apelación formulada contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049497-2021-SAC emitida por la Entidad Prestadora, dejando constancia de que su pedido había sido atendido al haberse efectuado la devolución de los S/ 10,00 ingresados en la máquina de autoservicio de la estación Parque Industrial.
5. El 15 de setiembre de 2021, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo con la respectiva apelación y el desistimiento presentado por el usuario.
6. Mediante Oficio N° 0461-2021-TSC-OSITRAN del 30 de setiembre de 2021, la Secretaría Técnica del TSC trasladó al usuario, juntamente con el recurso de apelación y el expediente de primera instancia, el escrito de desistimiento presentado.

II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR [REDACTED]

7. De acuerdo con el numeral 197.1 del TUO 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)¹, la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.
8. Esta figura se encuentra regulada en los artículos 200 y 201 del TUO de la LPAG² según los cuales el administrado se puede desistir de la pretensión, del procedimiento y del recurso 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."

² TUO de la LPAG

"Artículo 200.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

200.1. El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

200.2. El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

200.3. El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.

200.4. El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

200.5. El desistimiento se puede realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa.

200.6. La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

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 autoridad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.gob.pe/web/validador.xhtml>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMITA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 447-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00003-2023-TSC-OSITRAN

9. En el presente caso, se verifica que el 9 de setiembre de 2021, el señor [REDACTED] presentó un escrito desistiendo del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-049497-2021-SAC expedida por TREN URBANO, dejando constancia de que la Entidad Prestadora había atendido su pedido al haberse efectuado la devolución de los S/ 10,00 ingresados en la máquina de autoservicio de la estación Parque Industrial.
10. De la revisión del escrito del señor [REDACTED] que obra en el expediente, se verifica que el usuario dejó expresa constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado.
11. Asimismo, cabe señalar que el escrito de desistimiento, elevado conjuntamente con el expediente de primera instancia por TREN URBANO, fue puesto en conocimiento del señor [REDACTED] mediante Oficio N° 0461-2021-TSC-OSITRAN remitido por la Secretaría Técnica del Tribunal el 30 de setiembre de 2021, sin que haya sido formulada observación alguna por parte del usuario.
12. Teniendo en cuenta el marco legal precedentemente citado y los actuados del expediente administrativo, no existiendo razones de interés general ni afectación al interés de terceros que impidan atender la solicitud del usuario, corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED].

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por el señor [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO DE LIMA S.A. contenida en la Carta R-CAT-049497-2021-SAC.

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

200.7. La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

"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.

201.2. Puede desistirse de un recurso administrativo antes de que se notifique la resolución final en la instancia, determinando que la resolución impugnada quede firme, salvo que otros administrados se hayan adherido al recurso, en cuyo caso sólo tendrá efecto para quien lo formuló."

³ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-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."

"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 contenciosa 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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

8





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 247-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00003-2023-TSC-OSITRAN

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).

*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: 2023123192

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_zh.htm