



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 167-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00129-2024-TSC-OSITRÁN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248945 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 12/04/2024
10:37:44 -0500

EXPEDIENTE : 167-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00129-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 10 de abril de 2024

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 la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED]), contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-005-000083-2022-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. El 8 de noviembre de 2022, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, manifestando lo siguiente:
 - i.- Intentó realizar una recarga a su tarjeta, insertando un billete de S/ 20,00 en la máquina de autoservicio de la estación Miguel Grau; no obstante, dicha máquina no realizó la recarga ni emitió comprobante alguno.
 - ii.- Solicitó apoyo de personal de la estación, el cual procedió a abrir la máquina, no encontrándose ningún billete; no obstante, le informó que se le podría realizar una devolución parcial hasta por un monto de S/ 10,00, la cual no accedió, procediendo a presentar su reclamo, solicitando la devolución de los S/ 20,00.
2. Mediante Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 167-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00129-2024-TSC-OSITRAN

- i.- De la revisión realizada a las cámaras de seguridad del 9 de noviembre de 2022, no se verificó ninguna falla en la máquina de autoservicios de la estación Miguel Grau, como lo alega la usuaria en el reclamo, razón por la cual no es posible acceder a la solicitud de devolución.
 - ii.- No obstante, lamentan la percepción no idónea del servicio brindado, así como las molestias ocasionadas a la usuaria. En tal sentido, esperan su comprensión a fin de seguir brindándole un servicio oportuno, eficiente y de calidad.
3. Con fecha 5 de diciembre de 2022, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC, manifestando que los hechos materia de reclamo ocurrieron el 8 de noviembre de 2022 y no el 9 de noviembre de 2022, como lo indica TREN URBANO en la carta impugnada. En tal sentido, solicitó que se revisara las cámaras de seguridad del 8 de noviembre de 2022 entre las 18:30 y las 19:30 horas.
 4. El 27 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en su Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC.
 5. El 21 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 6. El 10 de abril de 2024, TREN URBANO elevó ante el TSC el escrito de desistimiento del recurso de apelación interpuesto contra la Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC, por la señora [REDACTED]

II. EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

7. De acuerdo con el numeral 197.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante 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.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 565-9930
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 167-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00129-2024-TSC-OSITRAN

9. En el presente caso, se verifica que el 22 de diciembre de 2022, la señora [REDACTED] presentó un escrito desistiendo del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC expedida por TREN URBANO, dejando constancia de que se había atendido su pedido al haberse efectuado la devolución de los S/ 20,00 reclamados.
10. De la revisión del escrito de la señora [REDACTED] que obra en el expediente, se verifica que la usuaria dejó expresa constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado.
11. Teniendo en cuenta el marco legal precedentemente citado y los actuados del expediente administrativo; y no existiendo razones de interés general ni afectación al interés de terceros que impidan atender la solicitud de la usuaria, corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación formulado por la señora [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 la señora [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO S.A. contenida en la Carta LR-MIG-005-000083-2022-SAC.

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

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

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.

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 Reclamos de OSITRAN**

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

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- Integrar la resolución apelada;
- 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 contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".



OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 520-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 167-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00129-2024-TSC-OSITRAN

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.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
OSITRAN**

NT: 2024044651

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>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe