



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 4-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00424-2024-TSC-OSITRÁN

6. Mediante Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN, de fecha 26 de septiembre de 2024, el Tribunal declaró fundada la queja presentada por el usuario, al verificar que la Entidad Prestadora había incurrido en un defecto en el trámite del procedimiento de reclamo, ordenándole que emitiera un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo dentro del plazo de diez (10) días.
7. El 1 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito adjuntando el desistimiento de la queja del usuario. En dicho documento el usuario dejó constancia que su pedido había sido atendido, habiéndosele efectuado una devolución de dinero a través de una recarga de S/ 15,00, motivo por el cual manifestó su voluntad de desistirse de la queja presentada².
8. El 2 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal, mediante Oficio Circular 00787-2024-STO-OSITRÁN, notificó la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN a la Entidad Prestadora.
9. El 14 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito, manifestando que, en la medida que la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN le había sido notificada en fecha posterior a la presentación del escrito de desistimiento, correspondía que este último prevaleciera.
10. Mediante Oficio N° 00583-2024-STO-OSITRÁN, notificado el 18 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal puso en conocimiento del usuario el escrito de fecha 1 de octubre de 2024, presentado por la Entidad Prestadora, que contenía su escrito de desistimiento.

II. SOBRE LA EFICACIA DE LA RESOLUCIÓN N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN Y LA ACEPTACIÓN DEL DESISTIMIENTO DEL USUARIO

11. Conforme se ha señalado en los antecedentes de la presente resolución:
 - (i) El Tribunal, en su sesión del 26 de septiembre de 2024, declaró fundada la queja mediante Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN.
 - (ii) El 1 de octubre de 2024, la Entidad Prestadora remitió al TSC el escrito de desistimiento del usuario³. Como es posible apreciar, dicho desistimiento fue presentado ante el TSC luego de que este ya había emitido la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN.
 - (iii) El 2 de octubre de 2024, la Secretaría Técnica del Tribunal, mediante Oficio Circular N° 00787-2024-STO-OSITRÁN, notificó la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN, que declaró fundada la queja⁴.

² En dicho escrito de desistimiento, el usuario manifestó textualmente lo siguiente: "Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, artículo 201 del TUO de la LPAG, vengo a **DESISTIRME** de la QJA-000250, presentada a través del Centro de Atención Telefónica con fecha 16 de septiembre del 2024 respectivamente, por ser mi derecho (...)" [sic].

[El resaltado es nuestro]

³ En dicho documento, el usuario dejó constancia de que su pedido había sido atendido, esto es, que se le había efectuado una devolución de dinero a través de una recarga de S/ 15,00, motivo por el cual manifestaba su voluntad de desistirse de la queja presentada.

⁴ La Secretaría Técnica, en tanto órgano de apoyo del TSC, tiene entre sus funciones "efectuar las notificaciones conforme con las normas aplicables, relacionadas con la tramitación de los expedientes de solución de controversias y reclamos" (numeral 69.2 del artículo 69 del Reglamento de Organización de Funciones de OSITRÁN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM); a partir de lo cual se desprende que, ante un acto administrativo ya adoptado por el TSC, la Secretaría Técnica tiene la obligación de notificarlo, no pudiendo decidir discrecionalmente no hacerlo.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 4-2024-TSC-QUEJA-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00424-2024-TSC-OSITRAN

12. Ahora bien, de acuerdo con el artículo 197 y el numeral 200.5 del artículo 200 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), el desistimiento pone fin al procedimiento⁵ y se puede formular en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final que agote la vía administrativa⁶, respectivamente.
13. Al respecto, habiéndose remitido a OSITRÁN el desistimiento un día antes de la notificación de la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN, y teniendo en cuenta que el acto administrativo es eficaz a partir de que la notificación legalmente realizada produce sus efectos⁷, corresponde dejar sin efecto la mencionada notificación⁸, así como la indicada Resolución⁹, que puso fin al procedimiento de queja, con la finalidad de que el Tribunal pueda valorar el escrito de desistimiento.
14. Sobre el particular, cabe señalar que, no existiendo razones de interés general ni afectación al interés de terceros que impidan atender la solicitud del usuario¹⁰, corresponde aceptar el desistimiento de la queja.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN¹¹;

⁵ **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".

[El subrayado es nuestro]

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

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

⁶ **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".

⁷ **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.
(...)"

- ⁸ Al respecto, siendo que la notificación constituye un "acto de mero trámite" (dado que carece de contenido decisorio pues su función es facilitar la comunicación entre la entidad y los administrados), no corresponde declarar su nulidad (en vista que no constituye un acto administrativo), motivo por el cual se procede a dejarlo sin efecto.

- ⁹ Se deja sin efecto la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN, que resolvió la queja presentada, pues al momento de su emisión, el Tribunal no incurrió en vicio insubsanable alguno, pues el desistimiento fue presentado a OSITRÁN posteriormente a la emisión de la Resolución.

¹⁰ **TUO de la LPAG**

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

(...)
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".

¹¹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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;

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 autenticidad 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° 4-2024-TSC-QUEJA-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00424-2024-TSC-OSITRÁN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por el señor [REDACTED] de la queja presentada contra TREN URBANO DE LIMA S.A.; y, en consecuencia, **DEJAR SIN EFECTO** la notificación efectuada mediante Oficio Circular N° 00787-2024-STO-OSITRÁN y la Resolución N° 00397-2024-TSC-OSITRÁN.

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

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

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeno Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024137755

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.ositran.gob.pe:8443/SGDENtidades/login.jsp>.

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 contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".