



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 130-2024-TSC-I
RESOLUCIÓN N° 00384-2024-TSC-I

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/10/2024
10:00:04 -0500

OSITRÁN

EXPEDIENTE : 130-2024-TSC-OSITRÁN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC

RESOLUCIÓN N° 00384-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de septiembre de 2024

SUMILLA: *Habiendo formulado la usuaria 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 usuaria), contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la 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 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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- Con fecha 18 de junio de 2024, la usuaria presentó un reclamo, manifestando lo siguiente:
 - A las 9:00 horas del 17 de junio de 2024, en la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima, utilizó su tarjeta para facilitar el ingreso de seis (6) familiares. Luego de la mencionada operación, mencionó que debía contar con un saldo de entre S/ 45,00 y S/ 50,00, aproximadamente.
 - Posteriormente, advirtió que su tarjeta había sido bloqueada. En consecuencia, solicitó la devolución del saldo contenido en dicha tarjeta.
- Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC, notificada el 14 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por la usuaria, señalando lo siguiente:
 - A las 17:39 horas y a las 18:14 horas del día 21 de junio de 2024, intentaron comunicarse telefónicamente con la usuaria, para solicitar información sobre la titularidad de la tarjeta



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



materia de reclamo. Sin embargo, no obtuvieron respuesta, motivo por el cual no pudieron continuar con las investigaciones pertinentes.

- ii.- A través del "Reporte de Movimientos de la Tarjeta [REDACTED]", verificaron que la tarjeta materia de reclamo no se encontraba asociada al DNI de la usuaria, constatándose además que el 17 de junio de 2024, se hizo uso irregular de dicha tarjeta en la estación La Cultura, motivo por el cual se realizó el bloqueo.
3. Con fecha 1 de julio de 2024, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC, manifestando que es la titular de la tarjeta desde hace varios años.
4. El 14 de julio de 2024, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC.
5. El 20 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito en el que señaló que el 22 de julio de 2024, la usuaria había presentado un escrito de desistimiento del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-071142-2024-SAC. En tal sentido, adjuntó a su escrito el referido documento.
6. A través del Oficio N° 00525-2024-STO-OSITRAN, notificado el 19 de septiembre de 2024, la Secretaría Técnica del TSC trasladó a la usuaria el escrito de desistimiento presentado.

II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR LA USUARIA

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.

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 130-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00384-2024-TSC-OSITRÁN

9. En el presente caso, se verifica que el 22 de julio de 2024, la usuaria presentó un escrito desistiendo del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC expedida por la Entidad Prestadora, dejando constancia de que se había atendido su pedido al haberse efectuado la entrega de una tarjeta nueva y el reembolso de S/ 38,50.
10. De la revisión del escrito de la usuaria, que obra en el expediente, se verifica que esta dejó expresa constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado.
11. Asimismo, cabe señalar que el escrito de desistimiento, elevado el 20 de agosto de 2024 por la Entidad Prestadora, fue puesto en conocimiento de la usuaria mediante Oficio N° 00525-2024-STO-OSITRAN, notificado el 19 de septiembre de 2024, sin que la usuaria haya formulado observación alguna.
12. Teniendo en cuenta el marco legal precedentemente citado, los actuados en el 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.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por la señora [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO DE LIMA S.A. contenida en la Carta R-CAT-071142-2024-SAC.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y 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).

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 OSITRÁN**

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



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 130-2024-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00384-2024-TSC-OSITRÁN

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 Arequipaño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024121472

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>



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