



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° 159--2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00375-2024-TSC-OSITRÁN

- i. El día de la ocurrencia de los hechos materia de reclamo se produjeron incidentes debido a razones técnicas, lo que impidió que el servicio de transporte se brinde con la regularidad acostumbrada. Esta situación fue excepcional y ajena a su voluntad.
 - ii. Sin perjuicio de lo mencionado, su personal activó de inmediato el Plan de Contingencia aprobado por el Estado y los protocolos de seguridad establecidos. Asimismo, comunicó a los usuarios sobre el incidente a través de los diversos canales de difusión disponibles.
 - iii. El usuario puede apersonarse a las estaciones Cabitos o Presbítero Maestro con una tarjeta y su Documento Nacional de Identidad (DNI), a fin de proceder con la devolución de S/ 1,50 por concepto de pasaje.
3. Con fecha 23 de agosto de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063791-2023-SAC, manifestando que no se encontraba de acuerdo con acercarse a las oficinas de atención al pasajero indicadas por la Entidad Prestadora para que le devuelvan el dinero, pues ello podría realizarse en cualquier estación. Adicionalmente, solicitó que, en caso de no ser posible ello, se le efectuara la devolución del pasaje en su domicilio mediante servicio de mensajería (*courier*).
 4. El 14 de setiembre de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la Carta R-CAT-063791-2023-SAC.
 5. El 20 de agosto de 2024, el usuario envió un correo electrónico a la Secretaría Técnica del Tribunal desde su dirección registrada para notificaciones, comunicando haber recibido de parte de la Entidad Prestadora la suma de S/ 1,50, por concepto de devolución de pasaje, monto solicitado en su reclamo. Asimismo, manifestó haber suscrito documentos entregados por la Entidad Prestadora a fin de que se le pudiera devolver dicho monto.
 6. El 28 de agosto de 2024 se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 7. El 2 de setiembre de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales en el que señaló que el 6 de setiembre de 2023, el usuario había presentado un escrito de desistimiento del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-063791-2023-SAC. En tal sentido, adjuntó a su escrito de alegatos el referido documento.

II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR EL USUARIO

8. 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.

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."



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



9. 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.
10. En el presente caso, se verifica que el 6 de setiembre de 2023, el usuario presentó un escrito desistiéndose del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-063791-2023-SAC expedida por la Entidad Prestadora, dejando constancia de que se había atendido su pedido al haberse efectuado la devolución de S/ 1,50 correspondiente al monto reclamado.
11. De la revisión del escrito del usuario, que obra en el expediente, se verifica que este dejó expresa constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado³.
12. 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 del usuario, corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación formulado por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN⁴;

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

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 Conforme se indicó en los antecedentes de la presente resolución, con fecha 20 de agosto de 2024, el usuario remitió un correo electrónico a la Secretaría Técnica del TSC, comunicando que había recibido, de parte de la Entidad Prestadora, la suma de S/ 1,50, por concepto de devolución de pasaje, monto solicitado en su reclamo. Asimismo, manifestó haber suscrito documentos entregados por la Entidad Prestadora a fin de que se le pudiera devolver dicho monto.

⁴ **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. (...)"





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° 159-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00375-2024-TSC-OSITRÁN

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-063791-2023-SAC.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [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).

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: 2024116479

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