



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 050-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00057-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCHEZ
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 15/02/2024
15:01:18 -0500

EXPEDIENTE : 050-2022-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-054016-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00057-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 13 de febrero 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 el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED]) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-054016-2022-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-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 22 de febrero de 2022, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante TREN URBANO, a través de la vía telefónica, señalando lo siguiente:
 - i.- Solicitó el bloqueo de su tarjeta N° [REDACTED] en dos oportunidades; sin embargo, no obtuvo respuesta alguna por parte de TREN URBANO.
 - ii.- En la segunda comunicación, personal de TREN URBANO le informó que la tarjeta N° [REDACTED] mantenía un saldo aproximado de S/ 50,00. En ese sentido, solicitó la devolución del saldo de dicha tarjeta.
2. Mediante Carta R-CAT-054016-2022-SAC, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED], señalando lo siguiente:



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 050-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00057-2024-TSC-OSITRAN

- i.- Luego de las investigaciones del caso, los días 10, 14 y 15 de marzo de 2022, intentó comunicarse con el señor [REDACTED] al número proporcionado en su reclamo ([REDACTED]), a fin de solicitarle información adicional que corrobore la titularidad de la tarjeta N° [REDACTED], de ser el caso, si procede la devolución del saldo solicitado; no obstante, no obtuvo respuesta alguna por parte del usuario, razón por la cual no pudo acreditar la titularidad de la tarjeta.
- ii.- Del reporte de movimientos de la tarjeta adulto N° [REDACTED], verificó que dicha tarjeta no se encuentra asociada al DNI del señor [REDACTED] razón por la cual no procede la solicitud de devolución de saldo.
3. Con fecha 31 de marzo de 2022, el señor [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-054016-2022-SAC, señalando que, en la primera semana del mes de febrero del 2022, personal de TREN URBANO le indicó que la tarjeta [REDACTED] se encontraba asociada a su DNI, razón por la cual reiteró su solicitud sobre la devolución de saldo de su tarjeta.
4. El 25 de abril de 2022, TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la Carta R-CAT-054016-2022-SAC.
5. El 30 de enero de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 2 de febrero de 2024, TREN URBANO presentó su escrito de alegatos finales señalando que el 24 de mayo de 2022 el señor [REDACTED] presentó un escrito de desistimiento del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-054016-2022-SAC. En tal sentido, junto a su escrito de alegatos, elevó el escrito de desistimiento presentado por el señor [REDACTED]
7. A través del Oficio N° 00064-2024-STO-OSITRAN, notificado el 6 de febrero de 2022, la Secretaría Técnica del TSC traslado al señor [REDACTED] junto con los alegatos finales de TREN URBANO, el escrito de desistimiento presentado.

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

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.
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.

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 050-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00057-2024-TSC-OSITRAN

10. En el presente caso, se verifica que el 24 de mayo de 2022, el señor [REDACTED] presentó un escrito desistiéndose del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-054016-2022-SAC expedida por TREN URBANO, dejando constancia de que se había atendido su pedido al haberse efectuado la devolución de los S/ 45,88 reclamados.
11. 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.
12. Asimismo, cabe señalar que el escrito de desistimiento, elevado el 2 de febrero 2024 por TREN URBANO, fue puesto en conocimiento del señor [REDACTED] mediante Oficio N° 00064-2024-STO-OSITRAN remitido por la Secretaría Técnica del Tribunal el 05 de febrero de 2024, sin que haya sido formulada observación alguna por parte del usuario.
13. 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 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:

"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 **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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 contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 050-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00057-2024-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por el señor [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO S.A. contenida en la Carta R-CAT-054016-2022-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 al señor [REDACTED] y a TREN URBANO S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en la página web 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: 2024020077

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 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe