



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 087-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00054-2024-TSC-OSITRÁN

- ii.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN y el numeral VI.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Pasajeros de TREN URBANO, dicho requisito es indispensable para la interposición de un reclamo.
 - iii.- De conformidad con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN y el numeral VII.1 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Pasajeros de TREN URBANO, corresponde otorgar a la usuaria un plazo máximo de dos días hábiles para subsanar la referida omisión. De no subsanarse en dicho plazo, TREN URBANO tendrá por no presentada la solicitud de la usuaria declarándola inadmisibile.
3. Mediante Carta R-CAT-056654-2022-SAC, notificada vía correo electrónico el 15 de septiembre de 2022, TREN URBANO declaró inadmisibile el reclamo presentado por la señora [REDACTED], atendiendo a que la omisión detectada no había sido subsanada en el plazo otorgado para ello.
 4. El 20 de septiembre de 2022, la señora [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a su reclamo, en la medida que había cumplido con subsanar la omisión alegada por la Entidad Prestadora dentro del plazo concedido para ello.
 5. El 21 de septiembre de 2022, TREN URBANO elevó a este TSC el expediente administrativo de queja, el cual fue numerado por la Secretaría Técnica del Tribunal como Expediente N° 87-2022-TSC-OSITRÁN.

Sobre el Expediente N° 5-2022-TSC-QUEJA-OSITRÁN

6. El 3 de octubre de 2022, la señora [REDACTED] presentó una nueva queja contra TREN URBANO, respecto de los hechos materia de análisis en el Expediente N° 87-2022-TSC-OSITRÁN, reiterando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada, en la medida que había cumplido con subsanar la omisión alegada por la Entidad Prestadora dentro del plazo concedido para ello.
7. El 5 de octubre de 2022, TREN URBANO elevó a este TSC el expediente administrativo correspondiente a la queja formulada el 3 de octubre de 2022, el cual fue numerado por la Secretaría Técnica del TSC como Expediente N° 5-2022-TSC-QUEJA-OSITRÁN.
8. Mediante Resolución N° 00015-2023-TSC-OSITRÁN, de fecha 17 de octubre de 2023, este TSC declaró fundada la queja presentada por la señora [REDACTED] el 3 de octubre de 2022, tramitada en el Expediente N° 5-2022-TSC-QUEJA-OSITRÁN, reconociendo, además, que en el presente caso había operado el silencio administrativo positivo. Cabe destacar que, en dicho pronunciamiento, el TSC ordenó a TREN URBANO devolver a la señora [REDACTED] el saldo contenido en la tarjeta bloqueada y efectuar las coordinaciones necesarias con ella para tal fin o, en su defecto, desbloquearla, en caso el bloqueo no hubiera sido realizado por un uso indebido de la misma.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Las cuestiones en discusión son las siguientes:



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 087-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00054-2024-TSC-OSITRÁN

i.- Determinar la procedencia de la queja contra la actuación procedimental de TREN URBANO y la decisión contenida en la Carta R-CAT-056654-2022-SAC.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar la queja presentada por la señora [REDACTED]

III. SOBRE LA QUEJA DE FECHA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2022

10. Conforme se ha indicado precedentemente, mediante Carta R-CAT-056654-2022-SAC, notificada vía correo electrónico el 15 de septiembre de 2022, TREN URBANO declaró inadmisibile el reclamo presentado por la señora [REDACTED] atendiendo a que la omisión detectada referida a la falta de indicación del domicilio físico no había sido subsanada en el plazo otorgado para ello.
11. Siendo ello así, el 20 de septiembre de 2022, la señora [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO, señalando que no se encontraba de acuerdo con dicha respuesta brindada a su reclamo, en la medida que había cumplido con subsanar la omisión alegada por la Entidad Prestadora dentro del plazo concedido para ello.
12. No obstante, conforme se ha indicado en los antecedentes de la presente resolución, el 3 de octubre de 2022, la señora [REDACTED] presentó una nueva queja por los mismos hechos, debiendo señalarse que esta fue numerada como Expediente N° 5-2022-TSC-QUEJA-OSITRÁN.
13. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que ambas quejas presentadas por la señora [REDACTED] tienen por objeto cuestionar la actuación procedimental y la decisión contenida en la Carta R-CAT-056654-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO declaró la inadmisibilidad del reclamo de la señora [REDACTED].
14. Ahora bien, mediante Resolución N° 00015-2023-TSC-OSITRÁN, de fecha 17 de octubre de 2023, este TSC se pronunció respecto de la queja de fecha 3 de octubre de 2022, tramitada en el Expediente N° 5-2022-TSC-QUEJA-OSITRÁN, declarándola fundada y aplicando el silencio administrativo positivo a favor de la usuaria, en mérito a lo cual se ordenó a TREN URBANO devolver a la señora [REDACTED] el saldo contenido en la tarjeta bloqueada y efectuar las coordinaciones necesarias con ella para tal fin o, en su defecto, desbloquearla, en caso el bloqueo no hubiera sido realizado por un uso indebido de la misma.
15. Al respecto, el artículo 321 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento de conformidad con lo señalado en el artículo VIII del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS¹, ha establecido que se puede declarar la conclusión del procedimiento sin declaración sobre el fondo en los siguientes casos:

***“Artículo 321.- Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo
Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:***

¹ **TUO de la LPAG**

“Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad”.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 087-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00054-2024-TSC-OSITRÁN

1. Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional;
 2. Por disposición legal el conflicto de intereses deja de ser un caso justiciable;
 3. Se declara el abandono del proceso;
 4. Queda consentida la resolución que ampara alguna excepción o defensa previa sin que el demandante haya cumplido con sanear la relación procesal dentro del plazo concedido conforme al Artículo 451, en los casos que así corresponda;
 5. El Juez declara la caducidad del derecho;
 6. El demandante se desiste del proceso o de la pretensión;
 7. Sobreviene consolidación en los derechos de los litigantes; o
 8. En los demás casos previstos en las disposiciones legales.
- (...)"

[El subrayado es nuestro]

16. Como se observa, la sustracción de la pretensión constituye una causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, que comprende el supuesto en el que lo perseguido por la accionante resulta satisfecho por otra vía distinta a la del procedimiento jurisdiccional, verificándose, entonces, la ausencia de interés que merezca tal pronunciamiento.
17. Consecuentemente, en la medida que el TSC declaró en su oportunidad la aplicación del silencio administrativo positivo en el Expediente N° 5-2022-TSC-QUEJA-OSITRÁN, carece de objeto emitir pronunciamiento en el presente procedimiento seguido bajo el Expediente N° 87-2022-TSC-OSITRÁN, en tanto versa sobre el mismo cuestionamiento, y dado que la usuaria ya ha visto satisfecha su pretensión.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60² y 61³ del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO seguido por la señora [REDACTED] y TREN URBANO DE LIMA S.A. referido a la queja presentada el 20 de septiembre de 2022, contra la actuación procedimental de esta última y la decisión contenida en la Carta R-CAT-056654-2022-SAC.

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

² 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".

³ Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 087-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00054-2024-TSC-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 (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
OSITRÁN**

NT: 2024020053

*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>*

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 autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8039
www.ositran.gob.pe