



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 090-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

- ii. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo, verificando la existencia de una tarjeta asociada al DNI del usuario la cual se encontraba bloqueada; no obstante, debido a la condición de cliente del señor [REDACTED] se convino acceder a la solicitud de traslado del saldo de S/. 48,00, debiendo acercarse el usuario a la Estación Cabitos portando una tarjeta, DNI y la Carta R-CAT-047491-2021-SAC / R-WEB-047497-2021-SAC.
3. Con fecha 19 de mayo de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-047491-2021-SAC / R-WEB-047497-2021-SAC, manifestando que no le informaron acerca del plazo para efectuar el traslado de su saldo; por lo que solicitó que dicho saldo sea recuperado.
4. El 9 de junio de 2021, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación.
5. Mediante Oficio Circular N° 003-2023-TSC-OSITRAN del 2 de febrero de 2023, el Secretario Técnico de los Tribunales de OSITRAN, invitó a las partes a la celebración de la audiencia de conciliación.
6. El 8 de febrero de 2023, se realizó la audiencia de conciliación no llegándose a ningún acuerdo debido a la inasistencia de TREN URBANO. Sin perjuicio de lo anterior, en la referida audiencia el señor [REDACTED] declaró que, con posterioridad a la presentación de su recurso de apelación, el personal de la Entidad Prestadora se contactó con la finalidad de proceder con la devolución del saldo materia de reclamo (S/. 48,00); ofrecimiento que finalmente se concretó, tal como consta en el Acta de Audiencia de Conciliación N° 3 obrante en el presente expediente administrativo.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-047491-2021-SAC / R-WEB-047497-2021-SAC emitida por TREN URBANO.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8. La materia del presente procedimiento está relacionada al cuestionamiento del usuario respecto a que el personal de TREN URBANO manifestó que el plazo para el traslado del saldo contenido en su tarjeta bloqueada a una nueva tarjeta había vencido, supuesto de reclamo relacionado a la calidad en el servicio previsto en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO (en adelante, el Reglamento de Reclamos de TREN URBANO)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del

¹ Reglamento de Reclamos de TREN URBANO

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por el Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN
ORGANISMO SUPERVISOR
DE INGENIERÍA DE TRANSPORTES

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 090-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

- OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de TREN URBANO respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- La Carta R-CAT-047491-2021-SAC / R-WEB-047497-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 7 de mayo de 2021.
 - El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 28 de mayo de 2021.
 - El señor [REDACTED] apeló con fecha 19 de mayo de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁶.

² **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN.**

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁴ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al Formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".

⁵ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁶ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



Calle Los Negocios 182, 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° 090-2021-TSC-OSITRAN
Resolución N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 090-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

13. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que el personal de TREN URBANO le indicó que el plazo máximo para efectuar el traslado del saldo de S/. 48,00 contenido en su tarjeta bloqueada a una nueva tarjeta había vencido; en tal sentido, solicitó la devolución del referido saldo.
14. Por su parte, TREN URBANO alegó que el plazo máximo para efectuar el traslado de saldo es hasta el último día del mes siguiente de haber realizado la solicitud de bloqueo; no obstante, debido a la condición de cliente del señor [REDACTED] aceptó acceder a la solicitud de traslado.
15. Ahora bien, el Secretario Técnico de los Tribunales de OSITRAN invitó a las partes a la Audiencia de Conciliación para el día 8 de febrero de 2023 y, si bien no se llegó a un acuerdo debido a la inasistencia de TREN URBANO, el usuario declaró en la referida audiencia que, con posterioridad a la presentación de su recurso de apelación, el personal de la Entidad Prestadora se contactó con él, con la finalidad de proceder con la devolución del saldo materia de reclamo (S/ 48,00); ofrecimiento que finalmente se concretó.
16. Asimismo, mediante correo electrónico del 13 de febrero de 2023, TREN URBANO envió a la Secretaría Técnica los documentos "Recarga de saldo por notificación de reclamo R-CAT-047491-2021-SAC / R-WEB-047497-2021-SAC" y "Cargo de entrega por resolución de reclamo" de fecha 26 de mayo de 2021, en los cuales se observa que la Entidad Prestadora efectuó la devolución del saldo de S/ 48,00 a favor del señor [REDACTED] quien suscribió dichos documentos en señal de conformidad.
17. Ahora bien, el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁷ define al reclamo del siguiente modo:

"b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN (...)"

[el subrayado y resaltado son nuestros]

18. De lo expuesto, se desprende que el reclamo constituye un derecho petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.

⁷ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:
(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".



Calle Los Negocios 182, 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° 090-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

19. Al respecto, el artículo 118 del TUO de la LPAG⁸, ha establecido que la solicitud de interés particular del administrado involucra la obtención de una declaración, reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
20. En el presente caso, la pretensión del señor ██████████ consistía en que TREN URBANO procediese con la devolución del saldo de S/. 48,00 contenido en su tarjeta bloqueada.
21. Ahora bien, conforme a lo señalado precedentemente, se ha constatado que, con posterioridad a la interposición del medio impugnatorio, TREN URBANO procedió con la devolución del saldo de S/. 48,00 a favor del usuario.
22. El artículo 321 del Código Procesal Civil, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento de conformidad con lo señalado en el artículo VIII del TUO de la LPAG⁹, 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. *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]

23. Conforme se observa, la sustracción de la pretensión constituye una causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo, comprendiendo el supuesto en el cual 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.
24. En ese sentido, considerando que el procedimiento de reclamo constituye un derecho que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular, y que, en el presente caso, se procedió a la

⁸ **TUO de la LPAG**

Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁹ **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) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos
Expediente N° 090-2021-TSC-OSITRAN
Resolución N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 090-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00082-2023-TSC-OSITRAN

devolución del saldo de S/ 48,00 a favor del usuario con posterioridad a la interposición de la apelación, la pretensión perseguida por el usuario en el presente procedimiento fue satisfecha.

25. Consecuentemente, corresponde declarar el fin del procedimiento por sustracción de la materia, en la medida que se ha configurado la causal de conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo contenida en el artículo 321.1 del Código Procesal Civil.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁰;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO seguido por [REDACTED] y TREN URBANO DE LIMA S.A. referido a la impugnación de la decisión contenida en la Carta R-CAT-047491-2021-SAC / R-WEB-047497-2021-SAC, al haber operado la sustracción de la materia.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA 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: 2023149894

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>*

¹⁰ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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;
- 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) 500-9320
www.ositran.gob.pe