



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 117-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00076-2023-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420243545 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 21/12/2023
21:26:11 -0500

EXPEDIENTE : 117-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-CAT-061060-2023-SAC

RESOLUCIÓN N° 00076-2023-TSC-OSITRAN

Lima, 15 de diciembre de 2023

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
(en adelante, la señora
) contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-CAT-061060-2023-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 vocales 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 vocales 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. Con fecha 30 de marzo de 2023, la señora
 presentó un reclamo ante TREN URBANO, señalando lo siguiente:
 - i.- Se acercó a la boletería de la estación Nicolás Arriola para realizar la recarga de S/ 10,00 en su tarjeta, entregando para dicho fin un billete de S/ 50,00 al personal encargado.
 - ii.- Sin embargo, el referido personal le devolvió únicamente S/ 10,00, indicándole que el billete que le había entregado ascendía a S/ 20,00 y no a S/ 50,00.
 - iii.- Por lo tanto, solicitó la verificación de las cámaras de seguridad, así como la devolución del monto restante de S/ 30,00 y una sanción al personal de boletería.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-061060-2023-SAC, notificada el 11 de abril de 2023, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora
 manifestando que, al realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo,



OSITRAN
LA REGULADORA DE LA INFRAESTRUCTURA
DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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° 117-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00076-2023-TSC-OSITRAN

verificaron que el agente de estación no encontró sobrante de efectivo al realizar el conteo de caja ni encontró billete alguno con la denominación de S/ 50,00.

3. El 4 de mayo de 2023, la señora [REDACTED] presentó recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-061060-2023-SAC, indicando que no se encontraba de acuerdo con la resolución de primera instancia y que no le había sido entregada una copia del reclamo presentado. Adjuntó copia de la boleta de la recarga efectuada.
4. Mediante decisión contenida en la Carta RECONSIDERACION-R-CAT-061060-2023-SAC, notificada el 16 de mayo de 2023, TREN URBANO resolvió el recurso de reconsideración declarándolo infundado, señalando lo siguiente:
 - i. De acuerdo con el numeral VII.9 del Reglamento de Atención y Solución Reclamos de Tren Urbano de Lima S.A., concordante con el artículo 55 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, el usuario podrá interponer el recurso de reconsideración dentro de lo quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre, debiéndose sustentar en una nueva prueba.
 - ii. La Carta R-CAT-061060-2023-SAC fue notificada el 11 de abril de 2023, razón por la cual el usuario tuvo hasta el 3 de mayo de 2023 para interponer su recurso impugnativo. En tal sentido, la usuaria reconsideró el 3 de mayo de 2023, es decir, dentro del plazo legal.
 - iii. En lo que concierne a la prueba nueva, la usuaria presentó las copias de su comprobante de recarga y de su tarjeta de Línea 1.
 - iv. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través de las cámaras de videovigilancia, observándose que la usuaria se acercó a la boletería e hizo entrega de un billete de S/ 20,00, siendo que, posteriormente el agente efectuó la recarga solicitada de S/ 10,00, devolviéndole S/ 10,00 de cambio. Asimismo, el referido agente realizó el conteo de caja no encontrando dinero sobrante.
 - v. Respecto a la omisión de entregar copia del reclamo a la usuaria, manifestó disculpas por los inconvenientes generados e indicó que tomaría las medidas correctivas para evitar que situaciones similares se repitan.
5. El 6 de junio de 2023, la señora [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-CAT-061060-2023-SAC, indicando lo siguiente:
 - i. TREN URBANO no puso a su disposición el video de las cámaras de seguridad, razón por la cual resolvió el recurso de reconsideración siendo juez y parte.
 - ii. Tanto su reclamo como recurso de reconsideración fueron resueltos sin tener en cuenta la Ley del Adulto Mayor que la protege.
6. Con fecha 16 de junio de 2023, la señora [REDACTED] presentó un escrito ante TREN URBANO, manifestando su voluntad de desistirse de la apelación formulada contra la



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 117-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00076-2023-TSC-OSITRAN

decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-CAT-061060-2023-SAC remitida por TREN URBANO, dejando constancia de que su pedido había sido atendido al haberse efectuado la devolución de los S/ 30.00 reclamados.

7. El 26 de junio de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo con la respectiva apelación y el desistimiento presentado por la usuaria.
8. Mediante Oficio N° 00186-2023-STO-OSITRAN del 27 de junio de 2023, la Secretaría Técnica del TSC trasladó a la usuaria, juntamente con el recurso de apelación y el expediente de primera instancia, el escrito de desistimiento presentado.

II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR LA SEÑORA ÁLVAREZ

9. De acuerdo con el numeral 197.1 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por 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.
10. 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

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.



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° 117-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00076-2023-TSC-OSITRAN

11. En el presente caso, se verifica que el 16 de junio de 2023, la señora [REDACTED] presentó un escrito desistiendo del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-CAT-061060-2023-SAC expedida por TREN URBANO, dejando constancia de que se había atendido su pedido al haberse efectuado la devolución de los S/ 30.00 reclamados.
12. De la revisión del escrito de la señora [REDACTED] que obra en el expediente, se verifica que la usuaria dejó expresa constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado.
13. Asimismo, cabe señalar que el escrito de desistimiento, elevado juntamente con el expediente de primera instancia por TREN URBANO, fue puesto en conocimiento de la señora [REDACTED] mediante Oficio N° 00186-2023-STO-OSITRAN remitido por la Secretaría Técnica del Tribunal el 27 de junio de 2023, sin que haya sido formulada observación alguna por parte de la usuaria.
14. 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 de la usuaria, corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación formulado por la señora [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;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por la señora [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO S.A. contenida en la Carta RECONSIDERACIÓN-R-CAT-061060-2023-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 a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO S.A.

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del 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. (...)"



OSITRAN
Es el regulador de la infraestructura
de transporte de uso público

Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - 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° 117-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00076-2023-TSC-OSITRAN

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: 2023149839

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>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Sanquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500.9330
www.ositran.gob.pe