



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2024-TSC-OSITRAN

- ii.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 37 de Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN 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 OSITRAN y el numeral VII.1 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO, corresponde otorgar al usuario un plazo máximo de dos (2) días hábiles para subsanar la referida omisión. De no subsanarse en dicho plazo, TREN URBANO tendrá por no presentada la solicitud del usuario declarándola inadmisibile.
3. Mediante Carta LR-VES-005-000167-2022-SAC, de fecha 13 de octubre de 2022, TREN URBANO declaró inadmisibile el reclamo presentado por el señor [REDACTED] pues la omisión detectada no fue subsanada en el plazo otorgado.
 4. El 8 de noviembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada, alegando que no había podido cumplir con subsanar la omisión advertida por la Entidad Prestadora dentro del plazo concedido para ello. Además, solicitó la devolución de sus S/ 20.00 (veinte con 00/100 Soles).
 5. El 10 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo de queja, el cual fue numerado por la Secretaría Técnica del TSC como Expediente N° 135-2022-TSC-OSITRAN.

Sobre el Expediente N° 7-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN

6. El 9 de diciembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó una nueva queja contra TREN URBANO, respecto de los hechos materia de análisis en el Expediente N° 135-2022-TSC-OSITRAN, reiterando que no había podido cumplir con subsanar la omisión advertida por la Entidad Prestadora dentro del plazo concedido para ello.
7. El 13 de diciembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el expediente administrativo correspondiente a la queja formulada el 9 de diciembre de 2022, el cual fue numerado por la Secretaría Técnica del TSC como Expediente N° 07-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN.
8. Mediante Resolución N° 00035-2023-TSC-OSITRAN, de fecha 24 de octubre de 2023, el TSC declaró fundada la queja presentada por el señor [REDACTED] el 9 de diciembre de 2022, tramitada en el Expediente N° 7-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN, 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 al señor [REDACTED] la suma de S/ 20.00 (veinte con 00/100 Soles) y efectuar las coordinaciones necesarias para tal fin.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

9. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i. Determinar la procedencia de la queja contra la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000167-2022-SAC.
 - ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar la queja presentada por el señor [REDACTED]

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>



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2024-TSC-OSITRAN

III. SOBRE LA QUEJA DE FECHA 08 DE NOVIEMBRE DE 2022

10. Conforme se ha indicado precedentemente, mediante Carta LR-VES-005-000167-2022-SAC, TREN URBANO declaró inadmisibles los reclamos presentados por el señor [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 08 de noviembre de 2022, el señor [REDACTED] presentó queja contra TREN URBANO, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada a través de la Carta LR-VES-005-000167-2022-SAC, no habiendo podido subsanar a tiempo la omisión advertida 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 9 de diciembre de 2022, el usuario presentó una nueva queja por los mismos hechos; cabiendo señalar que esta fue numerada como Expediente N° 7-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN.
13. Teniendo en cuenta lo expuesto, se advierte que ambas quejas presentadas por el usuario tienen por objeto cuestionar la decisión contenida en la Carta LR-VES-005-000167-2022-SAC, mediante la cual TREN URBANO declaró la inadmisibilidad del reclamo del señor [REDACTED].
14. Ahora bien, mediante Resolución N° 00035-2023-TSC-OSITRAN, de fecha 24 de octubre de 2023, este TSC se pronunció respecto de la queja de fecha 9 de diciembre de 2022, tramitada en el Expediente N° 7-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN, declarándola fundada y aplicando el silencio administrativo positivo a favor del usuario, en mérito a lo cual se ordenó a TREN URBANO que le devolviera la suma de S/. 20.00 (veinte con 00/100 soles).
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 TUO de la LPAG¹, 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.*

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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2024-TSC-OSITRAN

(...)"

[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, habiendo este TSC emitido pronunciamiento respecto de la queja tramitada en el Expediente N° 7-2022-TSC-QUEJA-OSITRAN, el mismo que fue favorable a los intereses del usuario; carece de objeto emitir pronunciamiento en el presente procedimiento seguido con el Expediente N° 135-2022-TSC-OSITRAN, en tanto versa sobre el mismo cuestionamiento, ocurriendo que el señor [REDACTED] ya ha obtenido todo cuanto formaba parte de su pretensión.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO seguido por el señor [REDACTED] y TREN URBANO DE LIMA S.A. referido a la queja presentada el 08 de noviembre de 2022, contra la Carta LR-VES-005-000167-2022-SAC.

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

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 (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
OSITRAN**

² **Reglamento de Reclamos 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 135-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00034-2024-TSC-OSITRAN

NT: 2024012394

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>