



EXPEDIENTE N° : 107-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : CLAUDIA ESTELA CASTELLO CORONADO
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° R-CAT-014185-2016-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 8 de junio de 2016

SUMILLA: *Si el usuario formula desistimiento del recurso de apelación interpuesto, corresponderá aceptar el desistimiento y declarar concluido el procedimiento.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por CLAUDIA ESTELA CASTELLO CORONADO (en adelante, la señora CASTELLO o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-014185-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 19 de febrero de 2016, la señora CASTELLO interpuso reclamo ante GYM, manifestando lo siguiente:
 - i. En la Estación Cabitos no se visualizó el saldo de su tarjeta con código 4421817.
 - ii. Respecto a una segunda tarjeta extraviada, señala que tampoco fue visualizada.
 - iii. En cuanto a una tercera tarjeta, tampoco fue visualizada en el sistema, indicándole personal de GYM que no se encontraría asociada a su DNI y que el sistema no funcionaba.
 - iv. Asimismo, reclamó por la mala atención del personal de la Estación y las deficiencias en el sistema para el traspaso de saldos de una tarjeta a otra.
- 2.- Mediante Carta R-CAT-014185-2016-SAC, GYM declaró fundado el reclamo en el extremo referido al incidente ocurrido en el sistema, e infundado respecto de la recuperación de saldo de una tarjeta no asociada; argumentado lo siguiente:
 - i.- De acuerdo con los procedimientos establecidos para la prestación del servicio, en caso de pérdida, hurto o deterioro de la tarjeta L1ML, resulta recomendable realizar el bloqueo de la



misma, a fin de que después de realizado dicho bloqueo se realice la compra de una nueva tarjeta. En caso la tarjeta bloqueada tuviera saldo, puede transferirse dicho saldo a la nueva tarjeta solo en el caso que se haya realizado debidamente el empadronamiento, acercándose a las oficinas de la Estación Cabitos transcurridas las 48 horas siguientes a la solicitud de bloqueo con la tarjeta y documento de identidad, a efectos de iniciar el trámite de traslado de saldo.

- ii.- Conforme al Informe de la Ejecutiva de Atención al Cliente, se verificó que el 5 de junio de 2015, la señora CASTELLO se apersonó a la Oficina de Atención al Cliente solicitando trasladar el saldo de una primera tarjeta bloqueada a una nueva, saldo que no se pudo verificar en dicho momento debido a un incidente temporal con el sistema, por lo que la solicitud de traslado no pudo efectuarse.
 - iii.- Asimismo, el 16 de febrero de 2016, a solicitud de la señora CASTELLO se ubicó una segunda tarjeta bloqueada registrada con el número 4.887.237, la cual contaba con un saldo de S/. 3.00 (tres con 00/100 soles), el mismo que la usuaria pudo recuperar.
 - iv.- En cuanto a la solicitud de traslado de saldo de una tercera tarjeta recientemente perdida, en la cual la reclamante manifestó contaba con un saldo de S/. 35.00 (treinta y cinco con 00/100 soles), al verificarse que no figuraba en la base de datos y que no se encontraba debidamente asociada al DNI de la usuaria, se le indicó que no podría efectuar el traslado de saldo a una nueva tarjeta, generando el malestar de la señora CASTELLO y una inadecuada actitud con nuestro personal.
- 3.- El 23 de marzo de 2016, la señora CASTELLO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-014185-2016-SAC, señalando lo siguiente:
- i. El monto reconocido ascendente a S/. 4.50 (cuatro con 50/100 soles) no es el monto que realmente tenía en la primera tarjeta al momento del robo de su billetera en las instalaciones del tren eléctrico. Pese a que dicho hecho fue anotado a insistencia suya en un papel suelto por una funcionaria de la Estación Gamarra, la misma no le informó que podía recuperar su saldo.
 - ii. Las dificultades que se presenten en el sistema de GYM no pueden perjudicar a los usuarios, en ese sentido, no es responsabilidad suya que el funcionario de la Entidad Prestadora no haya asociado su DNI a la tercera tarjeta, por lo que si este no cumplió con sus funciones debe ser sancionado y el error subsanado sin causarle perjuicio.
 - iii. Respecto de la compra y recarga de las referidas tarjetas, dichos hechos se pueden corroborar con los videos registrados por las cámaras de seguridad del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, a fin de que se le reconozca el monto de S/. 38.50 (treinta y ocho con 50/100 soles) como monto total recargado en estas.
- 4.- Con fecha 8 de abril de 2016, se presentó un escrito con el desistimiento de la señora CASTELLO respecto del recurso de apelación que formuló contra la Entidad Prestadora.



- 5.- Con fecha 19 de abril de 2016, mediante Oficio N° 329-2016-TSC-OSITRAN, se realizó el traslado del escrito de absolución presentado por GYM a la señora CASTELLO, adjuntándose al mismo, el escrito de desistimiento del recurso de apelación suscrito por la apelante.
- 6.- De acuerdo con el numeral 186.1 de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en lo sucesivo, LPAG)¹, la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.
- 7.- Esta figura se encuentra regulada en los artículos 189 y 190 de la LPAG², según los cuales el administrado se puede desistir de la pretensión, del procedimiento y del recurso administrativo.
- 8.- En virtud del marco legal precedentemente citado, así como de lo verificado en el expediente y no existiendo razones de interés general ni afectación a los intereses de terceros, debe aceptarse el desistimiento del recurso de apelación presentado por la señora CASTELLO ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos, dándose por culminado el presente procedimiento y quedando firme la decisión de GYM contenida en la carta N° R-CAT-014185-2016-SAC.

En virtud de los considerandos precedentes, y según lo establecido por el artículo 189 de la LPAG;

¹ LPAG

"Artículo 186 - Fin del procedimiento"

186.1 *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 inciso 4) del artículo 188, 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 LPAG

"Artículo 189 - Desistimiento del procedimiento o de la pretensión."

189.1 *El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.*

189.2 *El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.*

189.3 *El desistimiento sólo afectará a quienes lo hubieren formulado.*

189.4 *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.*

189.5 *El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.*

189.6 *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.*

189.7 *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 190 - Desistimiento de actos y recursos administrativos

190.1 *El desistimiento de algún acto realizado en el procedimiento puede realizarse antes de que haya producido efectos.*

190.2 *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."*

**SE RESUELVE:**

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento de la señora CLAUDIA ESTELA CASTELLO CORONADO, del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de GYM FERROVÍAS S.A. contenida en la Carta N° R-CAT-014185-2016-SAC, y en consecuencia, declarar firme la decisión desarrollada en dicha carta, agotándose la vía administrativa.

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 CLAUDIA ESTELA CASTELLO CORONADO y a GYM FERROVÍAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN