



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 47 -2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 47-2021-TSC-OSITRAN  
APELANTE : CESAR AUGUSTO SILVERA VARGAS  
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta R-CAT-046489-2021-SAC.

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de marzo de 2021

**SUMILLA:** *Habiendo formulado el usuario desistimiento del recurso de apelación interpuesto, corresponde aceptarlo y declarar concluido el procedimiento.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor CESAR AUGUSTO SILVERA VARGAS (en adelante, señor SILVERA o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES

1. El 08 de febrero de 2021, el señor SILVERA presentó un reclamo ante GYM señalando que, habiendo realizado una recarga de S/. 10.00 (Diez con 00/100 Soles) a su tarjeta identificada con el N° 6429961, al intentar ingresar por el torniquete de la estación Pirámides del Sol la referida tarjeta se encontraba inoperativa, motivo por el cual solicitó el reembolso del monto por la recarga realizada.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC notificada el 15 de febrero de 2021, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor SILVERA manifestando lo siguiente:
  - i.- En caso de hurto, daño, pérdida o extravío de una tarjeta, la responsabilidad es atribuible al pasajero. Por otro lado, en caso la tarjeta presentase algún daño técnico



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

durante los primeros 30 días siguientes a su entrega, esto es, durante el periodo de garantía de la tarjeta, previa evaluación por parte de la Entidad Prestadora, se procederá a ejecutar las acciones que correspondan.

- ii.- La tarjeta 6429961 no se encuentra bloqueada por parte de GYM, y habiendo sido adquirida el 15 de abril de 2015, no se encontraba dentro del periodo de garantía.
  - iii.- De presentarse algún inconveniente con la tarjeta y siempre que se encuentre asociada al Documento Nacional de Identidad, el señor SILVERA puede acercarse a sus oficinas de atención al pasajero ubicadas en la estación Cabitos para realizar la transferencia de su saldo.
3. El 13 de febrero de 2021, mediante formato de queja brindado por GYM, el señor SILVERA cuestionó la decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC, señalando que no estaba de acuerdo con el hecho de tener que desplazarse hasta las oficinas de atención al pasajero ubicadas en la estación Cabitos para trasladar su saldo, lo que le resultaba imposible debido a asuntos laborales.
  4. El 26 de febrero de 2021, mediante formato de apelación brindado por GYM, el señor SILVERA reiteró que no podía acercarse a la estación Cabitos por motivos de trabajo, solicitando le devolvieran el saldo de su tarjeta en una estación que le resultara accesible.
  5. Con fecha 2 de marzo de 2021, el señor SILVERA presentó un escrito manifestando su voluntad de desistirse de los cuestionamientos realizados contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC<sup>1</sup> remitida por GYM, dejando constancia de que su pedido había sido atendido al haberse efectuado el traslado de su saldo conforme lo había solicitado.
  6. El 5 de marzo de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y el desistimiento presentado por el usuario.
  7. Mediante Oficio N° 075-2021-TSC-OSITRAN<sup>2</sup> del 9 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica del TSC trasladó al señor SILVERA, conjuntamente con el expediente de primera instancia, el escrito de desistimiento presentado.

---

<sup>1</sup> Folio 8.

<sup>2</sup> Folio 10.

## II.- CUESTIÓN PREVIA

8. De la revisión del expediente, se advierte que el 13 de febrero de 2021, el señor SILVERA utilizó el formato de queja brindado por GYM para cuestionar la decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC que había atendido su reclamo, alegando que no se encontraba de acuerdo con el hecho de tener que desplazarse hasta las oficinas de atención al pasajero ubicadas en la estación Cabitos para el traslado de su saldo. Adicionalmente, el 26 de febrero de 2021, utilizando el formato de apelación brindado por GYM, el señor SILVERA reiteró los argumentos expuestos el día 13 de febrero de 2021.
9. Sobre el particular, cabe precisar que, mediante el recurso de queja, el administrado únicamente cuestiona defectos de tramitación ocurridos en el procedimiento administrativo; los cuales pueden suponer la paralización del procedimiento, la infracción de plazos, el incumplimiento de deberes funcionales, entre otros<sup>3</sup>.
10. Consecuentemente, a efectos de cuestionar un acto administrativo que considere vulnera, desconoce o lesiona un derecho o legítimo interés<sup>4</sup>, los administrados se encuentran facultados a recurrir a la vía del recurso de apelación, ello con el fin de que el superior jerárquico se pronuncie respecto de dicha impugnación, siempre que esta se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o se trate de cuestiones de puro derecho<sup>5</sup>.
11. En este punto cabe recordar que, el artículo 233 de Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, TUO de la LPAG<sup>6</sup>), señala que el error en la calificación del recurso

<sup>3</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación**

169.1 En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.

(...)"

<sup>4</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 217. Facultad de contradicción**

217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.

(...)"

<sup>5</sup> **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.

<sup>6</sup> **TUO de la LPAG**

**Artículo 223.- Error en la calificación**

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

12. En atención a lo expuesto, del análisis del formato de queja presentado por el señor SILVERA el 13 de febrero de 2021, se desprende que el usuario no observó defecto de tramitación alguno en el trámite del presente procedimiento, sino que más bien cuestionó la decisión de GYM contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC que dio respuesta a su reclamo. Cabe señalar que, mediante escrito del 26 de febrero de 2021, el usuario se ratificó en los términos en los que sustentaba su cuestionamiento a la decisión emitida por GYM.
13. Siendo ello así, corresponde considerar y tramitar como recurso de apelación el escrito presentado el 13 de febrero de 2021 por el señor SILVERA, mediante el cual cuestionó la decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC.

### III.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR SILVERA

14. De acuerdo con el artículo 197.1 del TUO de la LPAG<sup>7</sup>, la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.
15. Esta figura se encuentra regulada en los artículos 200 y 201 del TUO de la LPAG<sup>8</sup>, según los cuales el administrado se puede desistir de la pretensión, del procedimiento y del recurso administrativo.

<sup>7</sup> 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 adaptados 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."

<sup>8</sup> 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**

16. En el presente caso, se verifica que el 2 de marzo de 2021, el señor SILVERA presentó un escrito desistiéndose del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-SAC expedida por GYM, dejando constancia de que la Entidad Prestadora había atendido su pedido al haberse efectuado el traslado de su saldo conforme lo había solicitado.
17. Teniendo en cuenta el marco legal precedentemente citado y los actuados del expediente administrativo, 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 presentado por el señor SILVERA.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>9</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR** el desistimiento formulado por el señor CESAR AUGUSTO SILVERA VARGAS del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de GYM FERROVÍAS S.A. contenida en la Carta R-CAT-046489-2021-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 al señor CESAR AUGUSTO SILVERA VARGAS y a GYM FERROVÍAS S.A.

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.

<sup>9</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-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

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 47 -2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**CUARTO.- DISPONER** la publicación de la presente resolución en la página *web* institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Ángel Zúñiga Schroder.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta  
**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

NT: 2021028099

*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>*



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