





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 112-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1  
RESOLUCIÓN N° 00037-2023-TSC-OSITRAN

- 2.- Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-056474-2022-SAC, notificada el 28 de setiembre de 2022, TREN URBANO declaró infundado el reclamo presentado por la señora QUEZADA manifestando lo siguiente:
- i. TREN URBANO cumple con difundir información respecto a la asociación de la tarjeta de la Línea 1 del Metro de Lima a través de su página web, en la parte inferior de los *voucher* de recarga y/o compra emitidos por las máquinas de recarga electrónica (TVM) y en las boleterías indicando el siguiente mensaje:  

*"Importe incluye IGV-Cuida tu saldo, asociado a tu DNI a tu tarjeta en [www.lineauno.pe](http://www.lineauno.pe)"*
  - ii. La línea 1 del Metro de Lima tiene como prioridad velar por la seguridad de sus clientes a través de la asociación de la tarjeta del usuario a un DNI.
  - iii. De la verificación del Reporte de Transacciones por Tarjeta se aprecia que la tarjeta N° [REDACTED] no se encontraba asociada al DNI de la señora [REDACTED].
- 3.- Con fecha 30 de setiembre de 2022, la señora [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056474-2022-SAC, reiterando los argumentos señalados en su reclamo.
4. El 20 de octubre de 2022, el TREN URBANO elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo con la respectiva apelación.
5. Con fecha 20 de octubre de 2022, la señora [REDACTED] presentó un escrito ante TREN URBANO manifestando su voluntad de desistirse de la apelación formulada contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056474-2022-SAC remitida por la Empresa Prestadora, dejando constancia de que su pedido había sido atendido al haberse efectuado la devolución de los S/ 13,50 de saldo de la tarjeta N° [REDACTED].
6. Mediante Carta LINEA1-2022-2553 de fecha 03 de noviembre de 2022, TREN URBANO elevó al TSC el escrito de desistimiento presentado por la señora [REDACTED].
7. A través del Oficio N° 00199-2022-TSC-OSITRAN notificado el 04 noviembre de 2022, la Secretaría Técnica del TSC trasladó a la señora [REDACTED] conjuntamente con el recurso de apelación y el expediente de primera instancia, el escrito de desistimiento presentado.
- II. EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR LA SEÑORA QUEZADA**
8. 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<sup>2</sup>), la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.

<sup>2</sup> TUO de la LPAG

"Artículo 197.- Fin del procedimiento



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 520-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 112-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1  
RESOLUCIÓN N° 00037-2023-TSC-OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 112-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1  
RESOLUCIÓN N° 00037-2023-TSC-OSITRAN

9. Esta figura se encuentra regulada en los artículos 200 y 201 del TUO de la LPAG<sup>3</sup>, según los cuales el administrado se puede desistir de la pretensión, del procedimiento y del recurso administrativo.
10. En el presente caso, se verifica que el 20 de octubre de 2022, la señora [REDACTED] presentó un escrito desistiendo del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-056474-2022-SAC expedida por TREN URBANO, dejando constancia de que la Entidad Prestadora había atendido su pedido al haber efectuado la devolución de los S/ 13,50 de saldo de su tarjeta N° [REDACTED].
11. 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.
12. Asimismo, cabe señalar que el escrito de desistimiento, elevado conjuntamente con el expediente de primera instancia por TREN URBANO, fue puesto en conocimiento de la señora [REDACTED] mediante Oficio N° 00199-2022-TSC-OSITRAN remitido por la Secretaría Técnica del Tribunal el 04 de noviembre de 2022, sin que haya sido formulada observación alguna por la usuaria.

197 1. *Podrán 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.*

<sup>3</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 extrajudicial 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 1662, piso 2  
Guayaquil, E.E.  
Central Telefónica: (031) 500-0300  
www.ositran.gub.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

OSITRAN  
ORGANISMO SUCESOR  
DEL TRIBUNAL DE ADMINISTRACIÓN  
DE RECLAMOS

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 112-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1  
RESOLUCIÓN N° 00037-2023-TSC-OSITRAN

13. En consecuencia, de acuerdo con el marco legal precedentemente citado y los actos 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 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 OSITRAN<sup>4</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR** el desistimiento formulado por la señora [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO DE LIMA S.A. contenida en la Carta R-CAT-056474-2022-SAC.

**SEGUNDO.- DECLARAR** concluido el presente procedimiento administrativo ante el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señora [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](http://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: 2023125977

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. (...)"



Calle Los Héroes 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 807-8330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)