



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 70 -2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Firmado por:
GRANDA BECEI
Ara Mielis FIR
05290553 hard
Motive: Firma Dig
Fecha: 17/05/2021
10:22:04 -0500

EXPEDIENTE N° : 70-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT- 046912-2021-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de mayo 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 la señora [REDACTED] (en adelante, señora [REDACTED] o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT- 046912-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

1. Con fecha 19 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM señalando que su billete de S/ 50.00 (cincuenta con 00/100 Soles) se quedó atascado en la máquina de autoservicio de la estación de Villa el Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima mientras efectuaba la recarga de su tarjeta.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT- 046912-2021-SAC, notificada el 25 de marzo de 2021, GYM declaró fundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] manifestando lo siguiente:
 - i.- Luego de evaluar los hechos materia de reclamo, así como los videos de las cámaras de seguridad de la estación de Villa el Salvador de la Línea 1 del Metro de Lima, se



Calle Los Negocios 192, 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° 70 -2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

verificó que a las 16:39 horas la señora [REDACTED] ingresó un billete en la máquina de autoservicio; sin embargo, la recarga no fue procesada.

- ii.- La señora [REDACTED] deberá de apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la estación Cabitos con su tarjeta a fin de proceder con la recarga de los correspondientes S/ 50.00 (Cincuenta con 00/100 soles).
3. El 30 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT- 046912-2021-SAC solicitando que la devolución de su dinero fuera en efectivo; y no mediante una recarga a su tarjeta.
4. Con fecha 14 de abril de 2021, la señora [REDACTED] presentó su desistimiento al recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT- 046912-2021-SAC de GYM, dejando constancia de que la Entidad Prestadora atendió su pedido al haber efectuado la devolución de su dinero en efectivo conforme lo había solicitado.
5. El 28 de abril de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo con la respectiva apelación y el escrito de desistimiento de la apelación formulado por la señora [REDACTED]
6. Mediante Oficio N° 202-2021-TSC-OSITRAN del 29 de abril de 2021, la Secretaría Técnica del Tribunal trasladó al usuario conjuntamente con el recurso de apelación y el expediente de primera instancia, el escrito de desistimiento de la apelación formulado por la señora [REDACTED]

II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR LA SEÑORA [REDACTED]

7. De acuerdo con el numeral 197.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)¹, la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento 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."



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-0330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 70 -2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

8. 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.
9. En el presente caso, se verifica que el 14 de abril de 2021, la señora [REDACTED] presentó un escrito desistiéndose del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT- 046912-2021-SAC expedida por GYM, dejando constancia de que la Entidad Prestadora había atendido su pedido al haberse efectuado la devolución de su dinero en efectivo conforme lo había solicitado.
10. 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 la señora [REDACTED]

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 OSITRAN³;

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.

³ 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 administrativo, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OFICINA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 70 -2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por la señora [REDACTED] el recurso de apelación interpuesto contra la decisión de GYM FERROVÍAS S.A. contenida en la Carta R-CAT- 046912-2021-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 a la señora [REDACTED] ONOFRE 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, 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: 2021042874

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 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe