



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 42-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN

OSITRAN

Firmado por:  
GRANDA BECEI  
Ana Maria FIR  
000000000000000000  
Módulo: Firma Di  
Fecha: 29/03/2021  
11:59:48 -0500

EXPEDIENTE N° : 42-2021-TSC-OSITRAN  
APELANTE : [REDACTED]  
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la  
Carta R-CAT-046413-2021-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 [REDACTED] (en adelante, señor [REDACTED] o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046413-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:**

**I.- ANTECEDENTES**

1. Con fecha 30 de enero de 2021, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM señalando que no se le permite visualizar el saldo de su tarjeta identificada con N° [REDACTED] en el aplicativo Línea 1 de la Entidad Prestadora, ocurriendo que se le muestra un mensaje referido a que podrá visualizarlo en 48 horas. El usuario solicita a GYM se le permita visualizar el saldo de su tarjeta en el aplicativo Línea 1.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-CAT-046413-2021-SAC, notificada el 11 de febrero de 2021, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] manifestando lo siguiente:
  - i.- Los usuarios podrán visualizar en el aplicativo Línea su saldo actualizado luego de 48 horas de la recarga. Asimismo, para visualizar el saldo se debe registrar correctamente los datos solicitados en el aplicativo.



Calle Los Negocios 182, 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° 42-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

- ii.- Al querer verificar GYM los hechos expuestos por el señor [REDACTED] utilizando su DNI y el número de tarjeta brindado, el aplicativo mostró un mensaje referido a que el usuario no se encontraba registrado, por lo que se solicitó al señor ROMAN realizar un registro correcto de su tarjeta en el aplicativo.
3. El 10 de febrero de 2021, el señor [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046413-2021-SAC, señalando que el aplicativo le mostraba un mensaje indicando que su tarjeta se encontraba afiliada a otro usuario.
4. Con fecha 12 de febrero de 2021, GYM se comunicó telefónicamente con el señor [REDACTED] a efecto de asistirle en el ingreso al aplicativo Línea 1 logrando el usuario visualizar su saldo, luego de lo cual el señor [REDACTED] manifestó su voluntad de desistirse de la apelación presentada contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046413-2021 expedida por GYM<sup>1</sup>.
5. El 3 de marzo 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 la grabación conteniendo su voluntad de desistirse de la apelación.
6. Mediante Oficio N° 071-2021-TSC-OSITRAN<sup>2</sup> del 5 de marzo de 2021, la Secretaría Técnica del Tribunal trasladó al usuario conjuntamente con el recurso de apelación y el expediente de primera instancia, la grabación del desistimiento de la apelación formulado por el señor [REDACTED].

## II.- EVALUACIÓN DEL DESISTIMIENTO PRESENTADO POR EL SEÑOR [REDACTED]

7. De acuerdo con el artículo 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)<sup>3</sup>, la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.

<sup>1</sup> Folio 8.

<sup>2</sup> Folio 10.

<sup>3</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 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 192, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 509-9330  
[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° 42 -2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

8. Esta figura se encuentra regulada en los artículos 200 y 201 del TUO de la LPAG<sup>4</sup> según los cuales el administrado se puede desistir de la pretensión, del procedimiento y del recurso administrativo.
9. En el presente caso, se verificó que, mediante comunicación telefónica del 12 de febrero de 2021, el señor [REDACTED] manifestó su voluntad de desistirse del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046413-2021-SAC expedida por GYM.
10. Cabe señalar que de la revisión de la grabación telefónica que sostienen GYM y el señor [REDACTED] que obra en el expediente, se verificó que el usuario se encuentra plenamente identificado y expresamente dejó constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046413-2021-SAC.
11. La grabación de la comunicación telefónica, elevada conjuntamente con el expediente de primera instancia por GYM, fue puesta en conocimiento del señor [REDACTED] mediante Oficio N° 071-2021-TSC-OSITRAN remitido por la Secretaría Técnica del Tribunal el 5 de marzo de 2021; sin que haya sido formulada observación alguna por el usuario.
12. 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 del usuario, corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación formulado por el señor [REDACTED].

<sup>4</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**

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 102, piso 2  
Santiago - 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° 42 -2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 6o y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR** el desistimiento formulado por el señor [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de GYM FERROVÍAS S.A. contenida en la Carta R-CAT-046413-2021-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 [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

**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: 2021028095

*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>*

<sup>5</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 contenciosa administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 560-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)