



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 030-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00104-2023-TSC-OSITRAN

- i. TREN URBANO señaló el procedimiento que debería seguir el señor [REDACTED] para solicitar el traslado de saldo de una tarjeta, siendo este el siguiente:

1. En caso la tarjeta L1ML no se encuentre asociado a su DNI debe realizar debidamente el empadronamiento.
2. Solicitar el bloqueo de la tarjeta perdida llamando al 0800-111-21 (llamada gratuita).
3. Luego de 48 horas de solicitado el bloqueo, acercarse a nuestra Oficina de Atención al Pasajero ubicada en la Estación Cabilos en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 21:00 pm y los sábados de 09:00 a.m. a 16:00 p.m. (No atendemos domingos ni feriados) o a la Estación Presbítero Maestro, en el horario de lunes a viernes de 13:00 horas a 21:00 horas (no atendemos sábados, domingos ni feriados); debiendo entregar una tarjeta o hacer el pago de s/5.00 soles (costo de una nueva tarjeta) y su DNI a efectos de iniciar el trámite de traslado de saldo.
4. El saldo por trasladar será el existente en la tarjeta al momento de hacer efectiva la operación de bloqueo en nuestros sistemas, esta operación puede tomar hasta 24 horas útiles desde el momento de la solicitud en nuestro Centro de Atención Telefónica. Esta particularidad incrementa la seguridad de nuestro servicio ya que nos permite llevar un adecuado control de las transferencias de saldo a nuestros pasajeros.
5. El plazo máximo para efectuar el traslado de saldo es hasta el último día del mes siguiente de haber realizado la solicitud de bloqueo."

- 3.- Con fecha 24 de enero de 2023, el señor [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-059351-2023-SAC, reiterando los argumentos señalados en su reclamo, y añadiendo lo siguiente:

- i. Su reclamo se encuentra relacionado con la reposición del saldo en su tarjeta y no con el plazo y procedimiento para el bloqueo de la misma.
- ii. Solicitó la verificación de las cámaras a fin de corroborar que fue otra persona quien hizo uso de la tarjeta N° [REDACTED], luego de haberla reportado como extraviada.

4. El 14 de febrero de 2023, 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 02 de marzo de 2023, el señor [REDACTED] presentó un escrito ante TREN URBANO, manifestando su voluntad de desistirse de la apelación formulada contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-059351-2023-SAC remitida por la Empresa Prestadora, dejando constancia de que su pedido había sido atendido al haberse efectuado la devolución de los S/. 42,00 de saldo de la tarjeta N° [REDACTED]

6. Mediante Carta LIN-E2023-00724 de fecha 06 de marzo de 2023, TREN URBANO elevó al TSC el escrito de desistimiento presentado por el señor [REDACTED]

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

7. De acuerdo con el numeral 197.1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, TUO de la LPAG²), la figura del desistimiento constituye una de las formas de conclusión del procedimiento administrativo.

² TUO de la LPAG

"Artículo 197.- Fin del procedimiento





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 030-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00104-2023-TSC-OSITRAN

8. Esta figura se encuentra regulada en los artículos 200 y 201 del TEO de la LPAG³, 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 02 de marzo de 2023, el señor ██████████ presentó un escrito desistiendo del recurso de apelación formulado contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-059351-2023-SAC expedida por TREN URBANO, dejando constancia de que TREN URBANO había atendido su pedido al haber efectuado la devolución en recarga de los S/ 42,00 soles de saldo en su nueva tarjeta.
10. De la revisión del escrito del señor ██████████ que obra en el expediente, se verifica que dejó expresa constancia de su voluntad de desistirse del recurso de apelación presentado.
11. En consecuencia, de acuerdo con el marco legal precedentemente citado y los actuados del expediente administrativo, y no existiendo razones de interés general ni afectación al interés de terceros que impidan atender la solicitud del señor ██████████ corresponde aceptar el desistimiento del recurso de apelación presentado.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴;

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."

³ **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.

⁴ **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;



Calle Los Negocios 102, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 601-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 030-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00104-2023-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR el desistimiento formulado por el señor [REDACTED] del recurso de apelación interpuesto contra la decisión de TREN URBANO DE LIMA S.A. contenida en la Carta R-WEB-059351-2023-SAC.

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [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).

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: 2023153671

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/SGD/Entidades/login.jsp>

- 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 Negrones 192, piso 2
Surgimiento - Lima
Central Telefónica (01) 803-4536
www.ositran.gob.pe