





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 005-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

2. Mediante Carta R-WEB-045325-2020-SAC, notificada el 01 de diciembre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo del señor [REDACTED], manifestando lo siguiente:
  - i.- El Gobierno emitió normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia del COVID -19. Para el caso de la Línea 1 del Metro de Lima, se estableció el distanciamiento social de un metro en estaciones y trenes, así como el uso obligatorio de mascarillas.
  - ii.- Debido a la disposición de mantener la distancia de un metro, la capacidad de los trenes se encuentra disminuida, lo que genera mayor tiempo de espera para el ingreso a las estaciones.
  - iii.- En el presente caso, se realizó la investigación de los hechos y se tuvo conocimiento que el personal que se encontraba regulando el ingreso informó a los pasajeros que esperen al siguiente tren debido a que se había llegado a la cuota establecida; sin embargo, el señor [REDACTED] continuó avanzando con dirección a los torniquetes a realizar el débito de su tarjeta para su ingreso, haciendo caso omiso a lo indicado, no evidenciándose malos tratos por parte del personal de GYM.
3. El 05 de enero de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC, señalando que en ningún momento hizo caso omiso a las indicaciones del personal de GYM; no obstante, el personal de GYM lo trató de mala manera impidiendo el acceso a la estación pese haberse debitado de su tarjeta el cobro de su pasaje.
4. El 8 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
5. El 14 de mayo de 2021, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, quedando la causa al voto.
6. El 19 de mayo de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo indicado en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:



Calle Los Negocios 102, 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° 005-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-WEB-045325-2020-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

### III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

#### III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
9. Cabe recordar que el artículo 142<sup>3</sup> 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) establece que los plazos y términos son entendidos

#### <sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de GYM

##### **"VII. 11 Recurso de Apelación**

*Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por GYM FERROVIAS S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; cuando se trate de cuestiones de puro de derecho; se sustente en una nulidad; o cuando teniendo nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración.*

*El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida, utilizando los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento y, en caso la presentación del recurso se presente por escrito, conforme al formato 3, documento que forma parte integrante del presente Reglamento".*

#### <sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

##### **"Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".*

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

##### **"Artículo 142.- Obligatoriedad de plazos y términos**

*142.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna. Los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta. (...)"*



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° 005-2022-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 2

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE**, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. que declaró infundado el reclamo materia del presente procedimiento.

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente resolución queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** al señor [REDACTED] y a GYM FERROVIAS 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 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 2021053459

*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>*

*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 Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 800-8350  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)