



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 008-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana María FIR
09298553 hard
Motivo: Firma Di
Fecha: 13/07/2021
19:08:32 -0500

EXPEDIENTE : 008-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : NORA NÉLIDA PEREZ CALLA
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-MAIL-045003-2020-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de julio de 2021

SUMILLA: *Habiéndose presentado el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-045003-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 02 de noviembre de 2020, la señora [REDACTED] presentó un reclamo a través del correo electrónico de GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- Aproximadamente a las 17:21 horas del 30 de octubre de 2020, se encontraba en la estación Gamarra de la Línea 1 del Metro de Lima, sin portar aún el protector facial¹ debido a que se encontraba a 20 metros del torniquete.
 - ii.- No obstante ello, personal de GYM se acercó exigiéndole de mala manera que se pusiera el protector facial e impidiéndole avanzar hacia el torniquete, permitiendo el ingreso de otros pasajeros y no dejándola ingresar cuando ello le correspondía.

¹ Equipo de protección que cubre el rostro, los ojos, la nariz y la boca, para reducir la transmisión de enfermedades.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 008-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

2. Mediante Carta R-MAIL-045003-2020-SAC de fecha 12 de noviembre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo de la señora [REDACTED] manifestando lo siguiente:
 - i.- El Gobierno emitió normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia de 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.- De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo 016-2020-MTC, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el MTC), el uso del protector facial es una disposición de cumplimiento obligatorio para los usuarios del servicio de transporte, por lo que corresponde al operador de la infraestructura de transporte, no permitir el ingreso de los usuarios del sistema de la Línea 1 que no porten mascarillas y protectores faciales.
 - iii.- En la Línea 1 del Metro de Lima, se promueve que los pasajeros se conduzcan de manera adecuada en cumplimiento de las normas de uso del sistema, a fin de que puedan tomar las previsiones y medidas del caso. Dicha información se encuentra disponible en la página web donde se visualizan las normas de convivencia.
 - iv.- GYM cumple con realizar capacitaciones constantes a los Agentes, Orientadores y Supervisores de Estación a fin de que los mismos brinden un buen trato al pasajero, una adecuada orientación de acuerdo con sus procedimientos y cumplimiento de las normas de uso del sistema
3. El 05 de enero de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-045003-2020-SAC, señalando que el personal de GYM se interpuso frente a ella a fin de que otros pasajeros ingresen a la estación, no dejándola ingresar cuando ello correspondía.
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-MAIL-045003-2020-SAC.



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° 008-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta Carta R-MAIL-045003-2020-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

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 GYM², concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN³ (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 142⁴ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-

² 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".

³ 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".

⁴ 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) 800-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 008-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que 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.

10. En la misma línea, el artículo 147⁵ del TUO de la LPAG señala que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
11. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-MAIL-045003-2020-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 12 de noviembre de 2020, según consta en el correo remitido por el área del Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima al correo electrónico: [REDACTED]
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la señora [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 03 de diciembre de 2020.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló la decisión contenida en la Carta R-MAIL-045003-2020-SAC el 05 de enero de 2021, es decir, dieciocho (18) días hábiles después del vencimiento del plazo mencionado precedentemente.
12. De la revisión del Formato de Recurso de Apelación: APE-00001 utilizado por la señora [REDACTED] se verifica que la usuaria consignó que la fecha de notificación de la Resolución que dio respuesta a su Reclamo REC-045003 le fue remitida el 13 de noviembre de 2020, reconociendo que fue notificada en dicha fecha, según se aprecia a continuación:

(...)"

⁵ TUO de la LPAG

"Artículo 147.- Plazos improrrogables

147.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

(...)"



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° 008-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Empresa	LINEA 1 del Metro de Lima
Servicio	Ferrovial
Código o N° del reclamo relacionado	REC-045003
Recurso de Apelación contra la Resolución Nro	
Fecha de la resolución	13/11/2020 10:01
Fecha de la notificación de la resolución	13/11/2020 10:01

Observaciones (Si desea manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente)

Asimismo, de ser el caso indicar la documentación adicional que presenta.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

(*) A través del presente documento DECLARO como válido el correo electrónico consignado y AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente recurso de reconsideración al correo electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 200 de la LPAO.

(*) (*) Declaro que el domicilio señalado en el presente recurso de reconsideración es válido para los efectos del presente documento.

Fecha: 05/01/2021 01:16

Firma

13. Asimismo, cabe precisar que la señora [REDACTED] no ha desvirtuado la fecha establecida en su recurso de apelación realizada a través del Formato de Apelación de GYM, esto es, el 05 de enero de 2021.
14. Consecuentemente, habiendo sido notificada la usuaria con la resolución que dio respuesta a su reclamo el 12 de noviembre de 2020, y venciendo el plazo para apelar el 03 de diciembre de 2020; al haber presentado el recurso de apelación el 5 de enero de 2021, se verifica que este fue presentado extemporáneamente.
15. En atención a lo expuesto, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de la señora [REDACTED], al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁶;

⁶ Reglamento de Reclamos de OSITRAN



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° 008-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] A contra la decisión contenida en la Carta R-MAIL-045003-2020-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 a la señora [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).

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 2021061968

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>

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

Integrar la resolución apelada;

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 Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe