



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

COMUNICADO

Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana María FJR
0228553 hard
Motivo: Firma Di
Fecha: 01/07/2021
07:17:02 -0500

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 009-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE : 009-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : 
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-CAT-045276-2020-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 30 de junio 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 el señor  (en adelante, el señor  o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045276-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 20 de noviembre de 2020, el señor  presentó un reclamo a través del Centro de Atención Telefónica de GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- Encontrándose en la Estación Cabitos de la Línea 1 del Metro de Lima, realizó la compra de una tarjeta de cinco (5) soles y una recarga por el mismo monto, con un billete de veinte (20) soles. Sin embargo, al momento de querer hacer uso del servicio, se dio cuenta de que su tarjeta no se encontraba activa y que no se realizó la recarga correspondiente.
 - ii.- Ante ello, solicita la activación de la tarjeta y la devolución del monto retenido.



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 Nº 009-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

2. Mediante Carta R-CAT-O45276-2020-SAC notificada el 21 de noviembre de 2020, GYM declaró fundado el reclamo del señor [REDACTED] señalando que, realizadas las investigaciones del caso y por un criterio comercial, se indicó al usuario apersonarse a la Oficina de Atención al Pasajero de la Estación Cabitos a fin de proceder con el cambio de su tarjeta por una nueva y realizar una recarga de cinco (5) soles, o del total ingresado.
3. El 05 de enero de 2021, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-O45276-2020-SAC, manifestando haber realizado la compra de una tarjeta por el monto de cinco (5) soles y una recarga por el monto de diez (10) soles; pese a lo cual, GYM solo le estaría devolviendo el monto de cinco (5) soles y no la devolución del total de lo adquirido.
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 el documento de elevación.

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 R-CAT-O45276-2020-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [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 GYM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"VII. 11 Recurso de Apelación





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 009-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN² (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 142³ 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 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 147⁴ 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-CAT-045276-2020-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 21 de noviembre de 2020, según consta en el correo automático del servicio de

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”.

² **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”.

³ **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. (...)”.

⁴ **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) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 009-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Microsoft Outlook que expresamente señala "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]"

- ii.- El plazo máximo que tuvo el señor [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 14 de diciembre de 2020.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló la decisión contenida en la Carta R-CAT-045276-2020-SAC el 05 de enero de 2021, es decir, doce (12) días hábiles después del vencimiento del plazo mencionado precedentemente.
12. De la revisión del Formato de Recurso de Apelación: APE-00001 utilizado por el señor [REDACTED], se verifica que el usuario consignó que la fecha de notificación de la Resolución que dio respuesta a su Reclamo REC-045276 le fue remitida el 21 de noviembre de 2020, reconociendo que fue notificada en dicha fecha, según se aprecia a continuación:

Empresa	LINEA 1 del Metro de Lima
Servicio	Ferroviano
Código o N° del reclamo relacionado	REC-045276
Recurso de Apelación contra la Resolución Nro	R-CAT-045276-2020-SAC
Fecha de la resolución	20/11/2020 13:29
Fecha de la notificación de la resolución	21/11/2020 18:02

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 18° y 200 de la LPAG.

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

Fecha: 05/01/2021 01:12

Firma



Calle Los Negocios 182, 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° 009-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

13. Asimismo, cabe precisar que el señor [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 notificado el usuario con la resolución que dio respuesta a su reclamo el 21 de noviembre de 2020, y venciendo el plazo para apelar el 14 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 del señor [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 OSITRAN⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-045276-2020-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.

⁵ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"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 102, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 600-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 009-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

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 2021057030

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 152, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9300
www.ositran.gob.pe