



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 115-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N°

Firmado por:
GRANADA BECEI
Ana Maria FIR
09298563 hard
Motivo: Firma Dg
Fecha: 31/08/2021
15:00:50 -0500

EXPEDIENTE N° : 115-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-048665-2021-SAC
RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 31 de agosto de 2021

SUMILLA: *Habiendo obtenido el usuario la atención del pedido objeto de reclamo en el trámite del procedimiento, corresponde declarar la conclusión del mismo por sustracción de la materia.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora
 (en adelante, la señora
 o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-048665-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 3 de julio de 2021, la señora
 presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM indicando que, al hacer uso del servicio junto a un acompañante, debió de cobrarse únicamente S/ 3.00 (Tres con 00/100 Soles) en su tarjeta; sin embargo, se le realizó el cobro de S/ 4.50. En ese sentido, solicita que se le reembolsara S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) a su tarjeta.
2. Mediante carta notificada el 6 de julio de 2021 a la señora
 , GYM requirió a la usuaria que en un plazo de dos (2) días hábiles cumpliera con señalar su domicilio legal (avenida, jirón, calle/número/distrito) de conformidad con el artículo 38° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN y el numeral VII.1 de su Reglamento de Reclamos.
3. Mediante Carta R-CAT-048665-2021-SAC, notificada a la señora
 el 10 de julio de 2021, GYM declaró inadmisibile el reclamo, en la medida que el requerimiento efectuado no fue subsanado por el usuario, argumentando lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-8330
www.ositron.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 115-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- i.- De conformidad con los artículos 38° de Reglamento de Reclamos de OSITRAN y el numeral VI.1 de su Reglamento de Reclamos, se le solicitó a la usuaria que subsanara las omisiones advertidas en su formulario de reclamo en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.
 - ii.- El tercer párrafo del artículo 38° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, señala que: *"El interesado deberá subsanar la omisión en un plazo de dos días (2) hábiles. Si no cumpliera dentro del plazo, se tendrá por no presentado el reclamo, devolviéndole, de ser el caso, los documentos que presentó. Esta decisión puede ser objeto de queja"*.
4. Con fecha 11 de julio de 2021, la señora **CARPIO** interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-048665-2021-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo y añadiendo que el agente de estación le mostró los registros de su tarjeta, verificando que únicamente utilizó S/ 3.00 (Tres con 00/100 Soles).
5. El 2 de agosto de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, señalando lo siguiente:
- i. Como consecuencia de que la usuaria no subsanara la omisión advertida, su reclamo fue considerado como no presentado, por lo que la apelación interpuesta por la señora CARPIO carecía de validez.
 - ii. No obstante, como una decisión comercial, GYM procedió a devolver a la usuaria el monto solicitado de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles).

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-048665-2021-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora **CARPIO**.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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



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° 115 - 2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

7. En el presente caso, el reclamo de la usuaria se encuentra referido a que GYM le habría realizado indebidamente el cobro de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) a su tarjeta por el uso del servicio de la Línea 1, supuesto de reclamo contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, referido a la calidad del servicio); por lo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de una revisión del expediente se advierte lo siguiente:

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (...)"

³ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"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 producida; 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".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del 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".



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° 115 -2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- i.- La decisión contenida en la Carta R-CAT-048665-2021-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 10 de julio de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la señora [REDACTED] para interponer su recurso de apelación venció el 3 de agosto de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 11 de julio de 2021, es decir, dentro del plazo legal.
10. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
 11. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

12. En el presente caso, la señora [REDACTED] manifestó que GYM habría realizado indebidamente el cobro de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) en su tarjeta por el uso del servicio de la Línea 1.
13. Al elevar GYM el presente expediente al TSC el 2 de agosto de 2021, manifestó que por decisión comercial procedió a devolver a la usuaria el monto de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) solicitado.
14. De la revisión de los documentos adjuntados por GYM a la referida elevación, denominados "Recarga de saldo por notificación de reclamo" y "Cargo de entrega por resolución de reclamo" que obran en el expediente, se verifica que la señora [REDACTED] dejó constancia de la devolución en recarga del monto de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) conforme fue solicitado en su reclamo.

⁵ **TUO de la LPAG**
"Artículo 220.- Recurso de apelación"

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".



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° 115-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

15. Cabe señalar que el 17 de agosto de 2021, se puso en conocimiento de la señora [REDACTED] el escrito del 2 de agosto y documentos adjuntos al mismo por GYM, no habiéndose verificado que la apelante haya cuestionado, ni desvirtuado su contenido.
16. Al respecto, cabe recordar que el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos⁶, define al reclamo del siguiente modo:

"b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN (...)".

[el subrayado y resaltado son nuestros]

17. A propósito de la definición reseñada, el derecho que tienen los usuarios para presentar reclamos también se encuentra recogido en el artículo 117 del TUO de la LPAG⁷, a través de la figura del derecho de petición administrativa, tal como se aprecia a continuación:

"Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 *Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.*

117.2 *El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.*

117.3 *Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal."*

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011 CD OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".

7 TUO de la LPAG

Artículo 117.- Derecho de petición administrativa

117.1 *Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un procedimiento administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades, ejerciendo el derecho de petición reconocido en el artículo 2 inciso 20) de la Constitución Política del Estado.*

117.2 *El derecho de petición administrativa comprende las facultades de presentar solicitudes en interés particular del administrado, de realizar solicitudes en interés general de la colectividad, de contradecir actos administrativos, las facultades de pedir informaciones, de formular consultas y de presentar solicitudes de gracia.*

117.3 *Este derecho implica la obligación de dar al interesado una respuesta por escrito dentro del plazo legal.*



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° 115 - 2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

[el subrayado y resaltado son nuestros]

18. Sobre la solicitud de interés particular del administrado, el artículo 118 del TUO de la LPAG⁸ establece lo siguiente:

Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

[el subrayado y resaltado son nuestros]

19. De lo expuesto, se desprende que el reclamo constituye un derecho petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular, obteniendo la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho.
20. En el presente caso, la petición de la señora [REDACTED] consistía en que GYM procediese a reembolsarle S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) a su tarjeta.
21. Sobre el particular, conforme a lo señalado precedentemente, se ha constatado que, con posterioridad a la interposición del medio impugnatorio, GYM procedió a la devolución en recarga a la señora [REDACTED] del monto de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) objeto de reclamo.
22. En este punto cabe recordar que el artículo 321 del Código Procesal Civil⁹, aplicable de manera supletoria al presente procedimiento de conformidad con lo señalado en el artículo VIII del TUO de la LPAG¹⁰, ha establecido que puede declararse la conclusión del procedimiento sin

⁸ **TUO de la LPAG**

Artículo 118.- Solicitud en interés particular del administrado

Cualquier administrado con capacidad jurídica tiene derecho a presentarse personalmente o hacerse representar ante la autoridad administrativa, para solicitar por escrito la satisfacción de su interés legítimo, obtener la declaración, el reconocimiento u otorgamiento de un derecho, la constancia de un hecho, ejercer una facultad o formular legítima oposición.

⁹ **Código Procesal Civil**

"Artículo 321.- Conclusión del proceso sin declaración sobre el fondo.-

Concluye el proceso sin declaración sobre el fondo cuando:

1. *Se sustrae la pretensión del ámbito jurisdiccional;*
2. *Por disposición legal el conflicto de intereses deja de ser un caso justiciable;*
3. *Se declara el abandono del proceso;*
4. *Queda consentida la resolución que ampara alguna excepción o defensa previa sin que el demandante haya cumplido con sanear la relación procesal dentro del plazo concedido conforme al Artículo 451, en los casos que así corresponda;*
5. *El Juez declara la caducidad del derecho;*
6. *El demandante se desiste del proceso o de la pretensión;*
7. *Sobreviene consolidación en los derechos de los litigantes; o 8. En los demás casos previstos en las disposiciones legales."*

¹⁰ **TUO de la LPAG**

"Artículo VIII.- Deficiencia de fuentes



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 115 -2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

declaración sobre el fondo, en el supuesto en el que lo pretendido por el usuario resulte satisfecho por una vía distinta a la del respectivo procedimiento.

23. En ese sentido, considerando que el procedimiento de reclamo constituye un derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular, y que en el presente caso, GYM procedió a la devolución en recarga a la señora [REDACTED] del monto de S/ 1.50 (Uno con 50/100 Soles) materia de reclamo, se ha extinguido la discrepancia objeto de discusión en el presente procedimiento, por la cual la señora [REDACTED] interpuso su reclamo contra GYM.
24. Consecuentemente, habiéndose satisfecho el interés legítimo de la usuaria, corresponde declarar el fin del procedimiento por sustracción de la materia, en la medida que se ha configurado la conclusión del procedimiento sin pronunciamiento sobre el fondo.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO seguido por la señora [REDACTED] contra GYM FERROVÍAS S.A. en el presente expediente por sustracción de la materia.

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

1. Las autoridades administrativas no podrán dejar de resolver las cuestiones que se les proponga, por deficiencia de sus fuentes; en tales casos, acudirán a los principios del procedimiento administrativo previstos en esta Ley; en su defecto, a otras fuentes supletorias del derecho administrativo, y sólo subsidiariamente a éstas, a las normas de otros ordenamientos que sean compatibles con su naturaleza y finalidad".

¹¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo Nº 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 contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"



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 115 -2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] a GYM FERROVÍAS 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: 2021078115

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 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe