



EXPEDIENTE N° : 323-2016-TSC-OSITRAN  
APELANTE : ESTHER LUZMILA ESPILCO REYNA  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Resolución R-CAT-  
16980-2016-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 30 de diciembre de 2016

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

**VISTO:**

El recurso de apelación interpuesto por ESTHER LUZMILA ESPILCO REYNA (en adelante, la señora Espilco o la apelante) contra la Decisión contenida en la Resolución R-CAT-16980-2016-SAC por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

**CONSIDERANDO:****I.- ANTECEDENTES**

- 1.- El 11 de octubre de 2016, la señora Espilco presentó un reclamo a través del Centro de Atención Telefónica de GYM, indicando que en ese mismo día, en horas de la mañana, al validar su tarjeta en el torniquete ubicado en la Estación Parque Industrial de la Línea 1 del Metro de Lima, se le generó el cobro no de uno sino de cuatro pasajes, motivo por el cual solicita la devolución de S/ 6.00 Soles (Seis con 00/100 soles).
- 2.- Mediante Resolución R-CAT-16980-2016-SAC, notificada a través de correo electrónico el 14 de octubre de 2016, GYM resolvió el reclamo presentado por la señora ESPILCO, declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:
  - i.- Habiendo realizado la verificación y análisis de los movimientos de la Tarjeta N° 4.228.652, se observó que la señora ESPILCO validó su tarjeta en el torniquete N° 0201003, generándose el cobro de un pasaje; evidenciándose también que permaneció observando el torniquete, repitiendo la acción hasta en dos oportunidades más, para finalmente validar su tarjeta por una cuarta vez.



- ii.- El cobro del respectivo pasaje se realizó como consecuencia de todas las veces que marcó la tarjeta en la lectora del torniquete.
  - iii.- A través de las verificaciones realizadas en el sistema se ha observado que la reclamante es una usuaria que hace uso del servicio en forma recurrente, por lo que tiene conocimiento del correcto uso del sistema.
- 3.- El 08 de noviembre de 2016, la señora Espilco presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Resolución R-CAT-16980-2016-SAC, argumentando lo siguiente:
- i.- Señalo que el día de los hechos materia de reclamo, al momento de pasar la tarjeta en la lectora del torniquete, ésta le indicaba que no tenía saldo figurando en rojo, pese a que un día antes había realizado la recarga de su tarjeta.
  - ii.- Indicó que solo pasó la tarjeta una vez, luego de salir la luz verde, precisando que no es correcto que la entidad prestadora afirme que se ha validado cuatro veces el pase de su tarjeta en el torniquete.
  - iii.- Manifestó su preocupación debido a que todos los días hace uso del servicio y teme que puede repetirse el problema. Finalmente solicitó la devolución de su dinero.
- 4.- El 29 de noviembre de 2016, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 5.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Resolución R-CAT-16980-2016-SAC.
  - ii.- Determinar 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

- 6.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>3</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos

<sup>3</sup> Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.

<sup>4</sup> VII. 11 Recurso de Apelación



- y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 7.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La decisión contenida en la Resolución R-CAT-16980-2016-SAC, materia de impugnación, fue notificada a la apelante el 14 de octubre de 2016 al correo electrónico proporcionado por esta a la Entidad Prestadora.
  - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que la señora Espilco interponga su recurso de apelación fue el 07 de noviembre de 2016.
  - iii.- Conforme consta del formato de recurso de apelación a fojas 19 del expediente, la señora Espilco presentó su recurso administrativo el 08 de noviembre de 2016, es decir, fuera del plazo legal.
- 8.- En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de la apelante, al haber interpuesto su recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.
- 9.- Sin perjuicio de lo indicado precedentemente, la apelante ha referido que los torniquetes de la Estación Parque Industrial estarían generando el cobro de más de un pasaje al momento de que los usuarios validan sus tarjetas, lo que de verificarse podría perjudicarlos económicamente.
- 10.- Al respecto, el numeral 1.1.2 del Anexo 7 del Contrato de Concesión<sup>3</sup>, establece que GYM tiene la obligación de prestar el servicio en cumplimiento de estándares internacionales de operación, seguridad y calidad del sistema ferroviario. Asimismo, el literal h) del artículo 12

*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.*

**Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 029 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.**

*"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".*

**Contrato de Concesión de la Línea 3 del Metro de Lima**

Anexo 7

1.1.2 La prestación del servicio deberá realizarse respetando los estándares internacionales de operación, seguridad y calidad de sistemas ferroviarios.



del Reglamento de Usuarios de Infraestructura vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo<sup>4</sup> establece que las Entidades Prestadoras tiene la obligación de brindar los servicios de acuerdo con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.

- 11.- En tal sentido y considerando lo expuesto, corresponde que dicha situación sea evaluada por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización en el ámbito de su competencia, de acuerdo con el literal g) del artículo 2 y literal b) del artículo 7 del Reglamento General de Supervisión<sup>5</sup> y Manual de Organización y Funciones del OSITRAN<sup>6</sup>; a fin de determinar si GYM estaría incurriendo en infracción normativa, a efectos, de ser el caso, actúe conforme sus atribuciones.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>7</sup>;

**4 Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo**

**Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

(...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente.

**5 Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2012-CD/OSITRAN**

**"Artículo N° 2.- Definiciones**

(...)

g) **Órgano Supervisor:** Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

**"Artículo N° 08.- Supervisión de aspectos operativos**

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

**6 Manual de Organización y Funciones de OSITRAN, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN.**

**Gerencia de Supervisión**

**Finalidad**

Es el órgano responsable de supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público verificando el cumplimiento de los estándares de servicios, el mantenimiento de la infraestructura así como las inversiones pactadas en los contratos de concesión. Asimismo supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión a excepción de las relacionadas al pago de retribución.

(...)

**Funciones Generales**

(...)

B - Supervisa el cumplimiento de las normas y/o cargos aprobados por OSITRAN o las establecidas en los contratos de concesión".

**7 Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034 2011-CD-OSITRAN.**

**Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables**

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE** por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por ESTHER LUZMILA ESPILCO REYNA contra la Decisión contenida en la Resolución R-CAT-16980-2016-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró infundado el reclamo; agotándose así la vía administrativa.

**SEGUNDO.- REMITIR** copias del expediente N° 323-2016-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

**TERCERO.- NOTIFICAR** a ESTHER LUZMILA ESPILCO REYNA y a GYM FERROVÍAS 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.**

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS****OSITRAN**

---

(...)

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\*.