EXPEDIENTE	:	86-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	GERARDO MANUEL COSME HUAYASCACHI
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVIAS S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta Nº R-CAT-030944-2019-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 9 de agosto de 2019

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 el señor GERARDO MANUEL COSME HUAYASCACHI (en adelante, el señor COSME o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta Nº R-CAT-030944-2019-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- **ANTECEDENTES:**

1.- Con fecha 1 de marzo de 2019, el señor COSME presentó un reclamo ante GYM señalando que habiendo querido realizar una recarga de su tarjeta por un monto de noventa soles (S/. 90.00) con un billete de cincuenta soles (S/. 50.00) y dos de veinte soles (S/. 20.00) en la máquina de autoservicio, ésta retuvo el dinero y no emitió voucher de carga de saldo alguno; razón por la cual solicitó se cargue en la tarjeta el monto de noventa soles (S/. 90.00) indicado.

2.- Mediante decisión contenida en la Carta Nº R-CAT-030944-2019-SAC, notificada el 7 de marzo de 2019, GYM resolvió el reclamo presentado por el señor COSME declarándolo infundado, conforme a lo siguiente:

i.- De la investigación realizada sobre los hechos expuestos en el reclamo, observaron en las cámaras de seguridad que el señor COSME intentó realizar una recarga con un billete de cincuenta soles (S/. 50.00); no obstante, el dinero fue rechazado por la máquina de autoservicio.

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

ii.- Ante ello, el señor COSME se retiró con su tarjeta y el billete de cincuenta soles (S/. 50.00) que no reconoció la referida máquina.

3.- Con fecha 8 de mayo de 2019, el señor COSME interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° R-CAT-030944-2019-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta de GYM en la medida que no completó la operación de recarga y sus billetes no le fueron devueltos.

4.- El 28 de mayo de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5.- 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 N° R-CAT-030944-2019-SAC.

ii.- De ser el caso, atender el reclamo formulado por el señor COSME.

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[1] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM que da respuestas a sus reclamos, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

---

[1] ***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 recurrid, 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 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".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

7.- Ahora bien, en cuanto a las modalidades de notificación, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS[3], establece que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, debiendo el administrado haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además de haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio.

8.- Asimismo, el numeral 20.4 de la norma citada, establece lo siguiente:

> ***"Artículo 20.- Modalidades de notificación***
>
> *20.4. (...)*
>
> *La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o* ***esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada****. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25"*
>
> *[Subrayado y resaltado es nuestro]*

9.- Como se puede apreciar, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado o que ésta haya sido generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación fue efectuada.

10.- De la revisión del formulario de reclamo llenado por el señor COSME, se aprecia que contiene un ítem en el cual el usuario puede indicar si acepta que se le notifique vía correo

---

[3] ***TUO de la LPAG***

"Artículo 20.- Modalidades de notificación

20.1. *Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:*

20.1.1. *Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.*
20.1.2. ***Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.***
20.1.3. *Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.*
20.2. *La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.*
20.3. *Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.*
20.4. ***El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.***
La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO
Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

electrónico, además de incluir su dirección electrónica; verificándose que en el presente caso, el usuario consignó que aceptaba que se le notificara la respuesta a su reclamo por correo electrónico a la dirección GCOMES25_1@hotmail.com[4].

11.- Asimismo, del expediente se verifica que el 7 de marzo de 2019, GYM remitió a la dirección electrónica indicada por el usuario la Carta N° R-CAT-030944-2019-SAC, recibiendo un correo automático del servicio de Microsoft Outlook que expresamente señalaba lo siguiente: *"El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:* GCOMES25_1@hotmail.com*"*[5].

12.- Habiéndose verificado que la plataforma tecnológica de Microsoft, Outlook, generó en forma automática un mensaje señalando que la Carta N° R-CAT-030944-2019-SAC fue entregada al señor COSME a la dirección electrónica que el mismo proporcionó a GYM, se constata que el usuario quedó válidamente notificado de la referida carta el 7 de marzo de 2019.

13.- Siendo ello así, el plazo máximo que tuvo el señor COSME para interponer el recurso de apelación venció el 28 de marzo de 2019.

14.- No obstante, el señor COSME apeló la decisión de GYM el 8 de mayo de 2019, es decir, fuera del plazo legal establecido.

15.- En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor COSME, 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 OSITRAN[6];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por GERARDO MANUEL COSME HUAYASCACHI contra la decisión contenida en la

---

[4] *Ver fojas 1 del expediente.*

[5] *Ver fojas 7 del expediente.*

[6] ***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
(...)
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".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

Carta Nº R-CAT-030944-2019-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 GERARDO MANUEL COSME HUAYASCACHI 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 Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

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