

EXPEDIENTE N° : 094-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE : FELIPE ISAAC DE LA CRUZ MEZA
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Carta LR-CUL-003- 000766-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de marzo de 2020

SUMILLA: *En la medida que la Entidad Prestadora no cumplió con emitir su pronunciamiento dentro del plazo previsto legalmente, corresponde declarar fundado el recurso de reconsideración interpuesto por el usuario al haber operado el Silencio Administrativo Positivo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor FELIPE ISAAC DE LA CRUZ MEZA (en adelante, el señor DE LA CRUZ, el usuario o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1. El 24 de abril de 2019, el señor DE LA CRUZ presentó un reclamo contra GYM manifestando lo siguiente:
 - i. El 23 de abril de 2019 a las 13:00 horas aproximadamente, en circunstancias en que viajaba en uno de los vagones del tren, su equipo móvil cayó durante el trayecto entre las estaciones La Cultura y San Borja Sur.
 - ii. Personal de GYM le proporcionó un formato indicándole que el teléfono le sería devuelto, sin embargo, la devolución no fue realizada.

- iii. En atención a lo expuesto solicitó la devolución del equipo celular al ser su herramienta de trabajo.
2. Mediante Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo del señor DE LA CRUZ señalando lo siguiente:
 - i.- Es responsabilidad de los usuarios custodiar y resguardar sus objetos personales pues los mecanismos de seguridad previstos en el Contrato de Concesión para el servicio de transporte masivo de pasajeros no permiten brindar un servicio personalizado de seguridad.
 - ii.- Luego de haber realizado la inspección del tren en el que viajaba el usuario y revisar las vías férreas correspondientes al trayecto entre las estaciones la Cultura y San Borja Sur, no se encontró equipo celular alguno, por lo que no es posible realizar la entrega del mismo al señor DE LA CRUZ.
3. Con fecha 21 de mayo de 2019, el señor DE LA CRUZ interpuso un recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la carta N° LR-CUL-003-000766-2019-SAC reiterando los argumentos señalados en el reclamo y agregando lo siguiente:
 - i.- La pérdida del equipo móvil (modelo HUAWEI Y7 2019) fue observada por un agente de seguridad de GYM.
 - ii.- A través del Formato Objetos Perdidos – Encontrados N° 022658 se inició el proceso de devolución del equipo celular, sin embargo, el personal de GYM no mostro interés para atender su solicitud de investigar lo ocurrido.
 - iii.- A fin de acreditar la existencia del equipo celular así como la caída de este en la vía férrea del tren podían visualizarse los enlaces <https://youtu.be/FqG1TNGYUS> y <https://youtu.be/MUAOivniwsl>, por lo que solicitó se verifiquen las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente.
 - iv.- Finalmente, el personal de GYM también demoró en brindarle el Libro de Reclamaciones.
4. El 11 de junio de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC o el Tribunal) el expediente administrativo adjuntando un escrito de absolución en el cual reiteró los argumentos contenidos en la carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC, agregando lo siguiente:

- i.- El señor DE LA CRUZ es responsable directo del acto y las consecuencias de la caída de su celular, de acuerdo a la Cuarta Disposición del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM, siendo dicha información comunicada a los usuarios a través de señalizaciones, así como la página web de la Entidad Prestadora.
 - ii.- El Formato de Objeto Perdidos – Encontrados constituye una constancia de declaración de pérdida que realiza el usuario, más no un documento de devolución.
5. El 29 de noviembre de 2019, se realizó la audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.
6. El 4 de diciembre de 2019, mediante Carta N° GYMF-2019-2076, la Entidad Prestadora presentó sus alegatos finales reiterando lo manifestado a lo largo del procedimiento.

II. CUESTIONES PREVIA

7. El señor DE LA CRUZ presentó su reclamo el 24 de abril de 2019 referido a la pérdida de su equipo celular ocurrida en el trayecto entre las estaciones La Cultura y San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima solicitando su devolución por parte de la Entidad Prestadora, constituye un supuesto de reclamo por daños de acuerdo al literal f) del acápite IV del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de GYM)¹ y en el literal d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)².

¹ **Reglamento de Reclamos de GYM**

"IV. DE LOS MOTIVOS DE LOS RECLAMOS

IV.1 Materia de los Reclamos

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

f. Reclamos relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los Usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de GYM FERROVIAS S.A."

² **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 33

(...) Los reclamos que versen sobre:

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establece el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes".

8. Mediante Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC de fecha 9 de mayo de 2019, GYM atendió el reclamo presentado por el señor DE LA CRUZ declarándolo infundado.
9. Posteriormente, el 21 de mayo de 2019, el señor DE LA CRUZ interpuso recurso de reconsideración manifestando su disconformidad con la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC de GYM que declaro infundado su reclamo, ofreciendo como nuevo medio de prueba los videos captados por las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente.
10. Mediante Carta N° GYMF-2019-1005 de fecha 11 de junio de 2019 remitida a este Tribunal, GYM elevó el presente expediente administrativo al considerar que el señor DE LA CRUZ había interpuesto un recurso de apelación.
11. En atención a lo señalado, corresponderá al presente Tribunal analizar los referidos escritos a efectos de emitir el respectivo pronunciamiento.

III. EVALUACIÓN DEL RECURSO INTERPUESTO

12. El señor DE LA CRUZ presentó su reclamo indicando que en circunstancias en que viajaba en uno de los vagones del tren, su equipo móvil cayó durante el trayecto entre las estaciones La Cultura y San Borja Sur, por lo que ante tal situación, personal de GYM le proporcionó un formato indicándole que el teléfono le sería devuelto. No obstante, la devolución aún no ha sido realizada.
13. GYM señaló que era responsabilidad del usuario custodiar y resguardar sus objetos personales pues los mecanismos de seguridad previstos en el Contrato de Concesión no permiten brindar un servicio personalizado de seguridad. Asimismo, indicó que luego de realizar la inspección del tren en el que viajaba el usuario y de las vías férreas correspondientes al trayecto entre las estaciones La Cultura y San Borja Sur, no se encontró ningún equipo celular.
14. Ante tal circunstancia, el 21 de mayo de 2019, el señor DE LA CRUZ interpuso recurso de reconsideración contra la decisión que declaro infundado su reclamo señalando que la pérdida del equipo móvil fue observada por un agente de seguridad de la Entidad Prestadora lo que podía visualizarse en los enlaces <https://youtu.be/FqG1TNGYUS> y <https://youtu.be/MUAOivniwsl>, motivo por el cual solicitó se verificaran las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente.
15. Mediante Carta N° GYMF-2019-1005 de fecha 11 de junio de 2019 remitida a este Tribunal, la Entidad Prestadora elevó el presente expediente administrativo al

considerar que el señor DE LA CRUZ había interpuesto un recurso de apelación, señalando que el usuario era responsable directo de la caída y pérdida de su celular de acuerdo a la Cuarta Disposición del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM, siendo dicha información comunicada a través de señalizaciones, así como la página web de la Entidad Prestadora.

16. Al respecto, cabe señalar que el artículo 217 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG) señala lo siguiente:

"Artículo 217.- Facultad de contradicción administrativa

217.1. Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo (...)".

[El subrayado es agregado]

17. Asimismo, el artículo 218 del TUO de la LPAG establece que únicamente son recursos administrativos los siguientes:

"Artículo 218.- Recursos administrativos

218.1. Los recursos administrativos son:

a) Recurso de reconsideración

b) Recurso de apelación.

(...)"

[El subrayado es agregado]

18. En esa misma línea, en relación a la impugnación de actos administrativos, Morón Urbina señaló lo siguiente:

"Denominamos recurso administrativo a la manifestación de voluntad unilateral y recepticia del administrado, por la cual dentro de un procedimiento iniciado contesta una decisión de la Administración Pública que le causa agravio, exigiéndole revisar tal pronunciamiento, a fin de alcanzar su revocación o modificatoria.

Si el interesado está conforme con la decisión administrativa y, por ende, no impugna, consiente la resolución y concluye el procedimiento. Pero si considera lo contrario, el sistema jurídico le reconoce la facultad procesal cuestionarla"³

[El subrayado es agregado]

³ Morón Urbina, Juan Carlos. Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Tomo II. Décimo Segunda Edición. Octubre 2017. p. 196 y 197.

19. En ese sentido, de lo señalado anteriormente se desprende que en caso el administrado no se encuentre conforme con el acto administrativo emitido por una Autoridad Administrativa en ejercicio de su facultad de contradicción reconocida por el sistema jurídico puede cuestionarlo mediante la interposición del respectivo recurso administrativo, esto es, el recurso de reconsideración y/o el recurso de apelación.
20. Ahora bien, como se indicó en los considerandos precedentes, el 21 de mayo de 2019 el señor DE LA CRUZ presento un escrito en calidad de recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC, señalando que la pérdida del equipo móvil fue observada por un agente de seguridad de GYM al caer el celular en las vías férreas del tren, lo que podía visualizarse en los enlaces <https://youtu.be/FqG1TNGYUS> y <https://youtu.be/MUAOivniwsl>; motivo por el cual solicitó se verificaran los videos captados por las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente.
21. Al respecto, cabe señalar que el artículo 219 del TUO de la LPAG establece que el recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto materia de la impugnación debiendo sustentarse en nueva prueba⁴.
22. De igual manera, el artículo 55 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵ y el artículo VII.9 del Reglamento de Reclamos de GYM⁶ reconocen a la reconsideración como un recurso administrativo a interponerse ante el mismo órgano que dictó la resolución impugnada debiendo sustentarse en una nueva prueba, el mismo que deberá ser resuelto dentro de los veinte (20) días siguientes de interpuesto conforme a lo establecido en el artículo 56 y VII.10 de los mismos textos normativos⁷.

⁴ **TUO de la LPAG**

"Artículo 219.- Recursos reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba. En los casos de actos administrativos emitidos por órganos que constituyen única instancia no se requiere nueva prueba (...)".

⁵ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

"Artículo 55 Interposición del recurso de reconsideración

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en una nueva prueba.
(...)*

⁶ **Reglamento de Reclamos de GYM**

VII.9 Recurso de Reconsideración

*Contra lo resuelto por GYM FERROVIAS S.A., el Usuario podrá interponer un recurso de reconsideración dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de notificada la resolución que se recurre, para lo cual podrá utilizar los canales definidos en el punto VI.1 del presente Reglamento. El recurso de reconsideración será presentado ante la Gerencia de Servicios al Cliente de GYM FERROVIAS S.A. y debe ser adjunta al Formato 2, documento que forma parte íntegra del presente Reglamento.
(...)*

⁷ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

23. De acuerdo a lo señalado precedentemente, cabe indicar que en el escrito presentado en calidad de recurso de reconsideración el 21 de mayo de 2019, el señor DE LA CRUZ manifestó su voluntad de impugnar la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC a fin de que la Entidad Prestadora emitiera un nuevo pronunciamiento valorando el medio probatorio ofrecido.
24. En efecto, se aprecia que en el recurso de reconsideración interpuesto el 21 de mayo de 2019, el usuario ofreció como nuevos medios probatorios los videos captados por las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente, cumpliéndose con lo exigido en los dispositivos legales citados anteriormente.
25. En ese sentido, correspondía que la Entidad Prestadora emitiera un pronunciamiento sobre el recurso de reconsideración presentado por el señor DE LA CRUZ merituando los medios probatorios ofrecidos, esto es, los videos captados por las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente.
26. No obstante, como fue indicado anteriormente, el acto procedimental ejecutado por la Entidad Prestadora fue la elevación del expediente administrativo a este Tribunal mediante la remisión de la Carta N° GYMF-2019-1005, a la cual anexó el recurso de reconsideración suscrito por el señor DE LA CRUZ sin haber justificado tal acto, ni haber cumplido con emitir pronunciamiento alguno.
27. Ahora bien, cabe recordar que de acuerdo con el numeral 197.1 del artículo 197 del TUO de la LPAG, pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, pero también el silencio administrativo positivo y negativo en los casos en que el ente administrativo correspondiente omitiese emitir el pronunciamiento respectivo⁸.

"Artículo 56 Plazo resolutorio

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

Reglamento de Reclamos de GYM

"VII.10 Plazo máximo para resolver los Recursos de Reconsideración

GYM FERROVIAS S.A. deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles a partir de su admisión a trámite.

En caso GYM FERROVIAS S.A. omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, en tal caso nos será de aplicación el numeral VII.16 del presente Reglamento.

(...)

⁸ **TUO de la LPAG**

28. Atendiendo a ello, el numeral 199.1 del artículo 199 del TUO de la LPAG establece que los procedimientos administrativos sujetos a la aplicación del silencio administrativo positivo, quedarán automáticamente aprobados en los términos en los que fue presentada la solicitud en cuestión si transcurrido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo:

"Artículo 199.- Efectos del silencio administrativo

199.1. Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo (...)".

[El subrayado es nuestro]

29. Asimismo, cabe precisar que el artículo 7° del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública", siéndoles exigibles las disposiciones de dicho Reglamento y en lo no previsto, las de la Ley del Procedimiento Administrativo General⁹.
30. Siendo así, dentro del procedimiento administrativo, las entidades de la Administración Pública, tal como ocurre con GYM, se encuentran sujetas a la obligación de emitir sus actos administrativos con sujeción a las normas que las regulan.
31. Ahora bien, en cuanto a nuestro procedimiento de reclamo, cabe recordar que de conformidad con el artículo VII.10 del Reglamento de Reclamos de GYM y el artículo 56 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo de la Entidad Prestadora para resolver el recurso de reconsideración interpuesto por los usuarios es de veinte (20) días contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación.

"Artículo 197.- Fin del Procedimiento

197.1 Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el párrafo 199.4 del artículo 199, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

197.2 También podrán fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo".

⁹ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**

"Artículo 7.-A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG"

32. En tal sentido y en línea con las disposiciones del TUO de la LPAG, tanto el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, como el Reglamento de Reclamos de GYM, señalan expresamente que si la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el SAP, y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente a favor del usuario¹⁰; tal como se aprecia a continuación:

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

"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo".

Reglamento Reclamos de GYM

"VII.10 Plazo máximo para resolver los Recursos de Reconsideración

GYM FERROVIAS S.A. deberá pronunciarse sobre el recurso de reconsideración en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados a partir de su admisión a trámite.

En caso GYM FERROVIAS S.A. omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante (...)."

[El subrayado es nuestro]

33. Teniendo en cuenta lo establecido en las normas citadas precedentemente, en caso las Entidades Prestadoras que ostentan la titularidad legal o contractual para realizar actividades de explotación de infraestructura de transporte de uso público, no resolvieran los reclamos que le son formulados por los usuarios de sus servicios dentro del plazo legal establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo.

¹⁰ ***Reglamento Reclamos de GYM***

"VII.10 Plazo máximo para resolver los Recursos de Reconsideración

(...)

En caso GYM FERROVIAS S.A. omitiese pronunciarse sobre el recurso de reconsideración dentro de dicho plazo, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante (...)."

Reglamento de Reclamos de OSITRAN.

"Artículo 56.- Plazo resolutorio y silencio administrativo

La reconsideración deberá resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes de su admisión a trámite.

(...)

En caso que la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el silencio administrativo positivo".

34. Conforme se ha venido indicando en los considerandos precedentes, el 21 de mayo de 2019, el señor DE LA CRUZ presentó un recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-003-000766-2019-SAC utilizando el "Formato de recurso reconsideración" provisto por la propia Entidad Prestadora y ofreciendo como nuevo medio probatorio, la visualización de los videos captados por las cámaras de vigilancia correspondientes al día martes 23 de abril de 2019 a las 13:20 horas aproximadamente; conforme se aprecia a continuación:

a) Formato de Recurso de Reconsideración:

linea 1 Metro de Lima		FORMATO DE RECURSO DE RECONSIDERACIÓN			
Datos del Usuario :		Nro. de RECURSO:			
Nombre del usuario	FELIPE ISAAC				
Apellidos del usuario	DE LA CRUZ MEZA				
Tipo de documento de identidad	x	DNI	RUC	CE	
Número de documento de identidad	07068562				
Correo Electrónico (*)	brayan_dlc_94@hotmail.com				
Número de Teléfono de Casa					
Número de Teléfono Móvil	989732357				
Dirección (*) (*)	M2 175 LOTE 17 GRUPO 12 HUASCAR				
Distrito	S.J.L	Provincia	Lima		

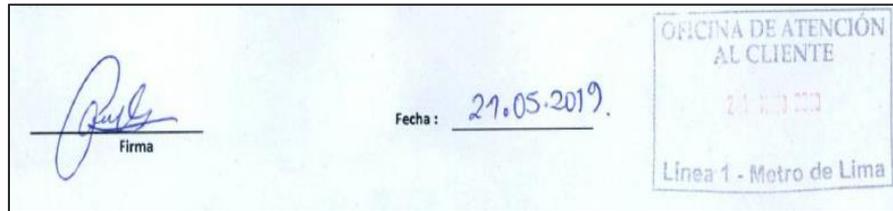
b) Presentación de medios probatorios:

Precisar las razones para la reconsideración y la solicitud que se realiza. Asimismo de ser el caso indicar la documentación adicional que presenta:

- Se viajó en el tren #11 de GAM - VES : GAM - ARI → Si estaba el cal (RESUMEN) → ARI - CUL → Si estaba el cal CUL - SBS → YA NO ESTABA EL CAL
- Todo fue visto y observado por el personal BOXER RECORD : Sr. Isaac Edgar Guzman Medina → Pueden consultarlo
- Me realizan un proceso de Devolución con el Formulario OPE 022658 a la cual se adjunta
- Se adjunta Videos probatorio de la Existencia y la caída del cal. Links : <https://youtu.be/FgG1LTNGYUS> <https://youtu.be/MUACivniwSI>
- Realizar Investigación a personal no calificado (Agentes de Estación) de la estación Cultura la cual no se me oriento ni informo el proceso de reclamo ni tomo interés sobre lo sucedido

23/04/19

c) Sello de recepción del recurso de reconsideración debidamente suscrita por el señor DE LA CRUZ:



35. En ese sentido, como se ha señalado precedentemente, al haberse presentado el recurso de reconsideración el 21 de mayo de 2019, GYM contaba con veinte (20) días hábiles para emitir el respectivo pronunciamiento; esto es, hasta el 18 de junio de 2019; sin embargo, en lugar de emitir pronunciamiento por el referido recurso, la Entidad Prestadora elevó el expediente administrativo a este Tribunal el 11 de junio de 2019 mediante la remisión de la Carta N° GYMF-2019-1005, al cual anexó el recurso de reconsideración suscrito por el usuario. De esta manera elevó el expediente administrativo sin emitir pronunciamiento faltando cinco (5) días hábiles para que venciera el plazo para resolver. En efecto, la fecha de vencimiento del referido plazo fue el 18 de junio de 2019, a cuyo vencimiento la Entidad Prestadora no cumplió con emitir la resolución que resolviera la reconsideración formulada por el usuario.
36. Cabe recordar que el numeral 147.1 del artículo 147 del TUO de la LPAG¹¹ establece que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario y que el artículo 142 del TUO de la LPAG¹² establece que los plazos y términos son entendidos como máximos, obligando por igual a la administración y a los administrados.
37. Sobre el particular, Morón Urbina ha señalado lo siguiente:

¹¹ **TUO de la LPAG**

"Artículo 147. Plazos improrrogables

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

¹² **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 aquellos que respectivamente 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.

142.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

142.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio".

"Por imperio de la Ley, los plazos obligan por igual sin necesidad de apercibimiento intimidación alguna, a los agentes administrativos y a los interesados en lo que respectivamente les concierne quienes tienen recíprocamente el deber de cumplirlos y poder exigir su cumplimiento en sede administrativa (reclamación, queja, etc) o en la judicial"¹³

[El subrayado es nuestro]

38. De acuerdo a ello, tanto el artículo 56 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, como el artículo VII.10 del Reglamento de Reclamos de GYM que disponen el plazo de veinte (20) días para resolver el recurso de reconsideración interpuesto por los usuarios, buscan dar seguridad jurídica a todos los usuarios a fin de que tengan certidumbre del plazo en el que obtendrán de la Entidad Prestadora una respuesta a su recurso interpuesto.
39. Como se ha señalado, de la documentación que obra en el expediente administrativo se verifica que a dicha fecha GYM no emitió pronunciamiento alguno dentro del plazo legal, por lo que de acuerdo con lo establecido en los dispositivos legales citados anteriormente, se configuró automáticamente el silencio administrativo positivo, correspondiendo amparar el reclamo en los términos formulados por el señor DE LA CRUZ.
40. Debe considerarse que de acuerdo con el artículo 197 y el numeral 199.2 del artículo 199 del TUO de la LPAG, el silencio administrativo positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento:
41. Teniendo en cuenta los dispositivos legales reseñados, al configurarse el silencio administrativo positivo en el presente caso, se puso fin al procedimiento iniciado mediante la presentación del reclamo de fecha 24 de abril de 2019, quedando el reclamo aprobado en los términos formulados por el señor DE LA CRUZ.
42. En consecuencia, corresponderá a GYM devolver al señor DE LA CRUZ el equipo celular de marca HUAWEI Y7 2019, y en caso de no ser posible, devolver otro equipo con similares características o el importe correspondiente al valor del referido equipo celular.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁴;

¹³ Morón Urbina, Juan Carlos. "Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General". Gaceta Jurídica. Lima. 2011. pág. 423.

¹⁴ **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Declarar **FUNDADO** el recurso de reconsideración presentado por el señor FELIPE ISAAC DE LA CRUZ MEZA contra la decisión contenida en la carta N° LR-CUL-003-000766-2019-SAC, al haber operado el Silencio Administrativo Positivo, quedando el reclamo aprobado en los términos formulados por el usuario, correspondiendo a GYM FERROVÍAS S.A. devolver al usuario el equipo celular de marca HUAWEI Y7 2019, y de no ser posible, devolver otro equipo con similares características o el importe correspondiente al valor del referido equipo celular.

SEGUNDO.- NOTIFICAR al señor FELIPE ISAAC DE LA CRUZ MEZA y a GYM FERROVÍAS S.A. la presente resolución.

TERCERO.- 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

NT 2020026114

"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".