



EXPEDIENTE : 177-2019-TSC-OSITRAN  
APELANTE : JAVIER LUNA GAMBOA  
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC

**RESOLUCIÓN N° 1**

Lima, 11 de noviembre 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 JAVIER LUNA GAMBOA (en adelante, el señor LUNA o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC, emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

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

1. El 31 de agosto de 2019, el señor LUNA interpuso un reclamo ante GYM indicando que su tarjeta presentó problemas al intentar recargar pese a que no tuvo problema alguno al pasar por la lectora de ingreso.
2. Mediante Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor LUNA señalando lo siguiente:

- i.- En caso de hurto, daño, pérdida o extravío de la tarjeta, la responsabilidad es atribuible al pasajero, salvo en el caso de que ésta presente daño técnico durante los primeros 30 días siguientes a su entrega, periodo de garantía de la misma, donde previa evaluación por parte de la empresa se procederá a ejecutar las acciones correctivas si así corresponde.
- ii.- Al realizarse el análisis del caso, se verificó que la tarjeta N° 9.236.156 no se encontraba asociada al DNI del apelante habiendo sido adquirida el día 04 de agosto de 2018, por lo que el periodo de garantía ya había expirado.
- iii.- Si la tarjeta presentase algún inconveniente, siempre y cuando ésta se encontrase asociada al número de DNI del señor LUNA, podría dirigirse a la oficina de atención



al pasajero ubicada en la estación Cabitos, a fin de realizar el traslado del saldo de la tarjeta que mantiene el problema de recarga a una nueva tarjeta.

- iv.- El proceso de traslado de saldo se realiza presentando su DNI, una tarjeta nueva y la tarjeta que presenta inconvenientes, la misma que quedaría bajo la custodia de GYM como sustento de la transacción realizada.
3. Con fecha 5 de octubre de 2019, el señor LUNA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC, manifestando lo siguiente:
- i.- GYM le obliga a comprar otra tarjeta para trasladar el saldo de su tarjeta actual pese a que se encontraba operativa, pues realizó una recarga el día 1 de septiembre de 2019, fecha posterior a la de su reclamo.
  - ii.- No resulta cierta la afirmación realizada por la entidad prestadora al indicar que la tarjeta N° 9.236.156 no se encontraba vinculada a su DNI pues presentó su documento de identidad al momento de adquirir la tarjeta en ventanilla.
  - iii.- En todo caso, la empresa debería de reponerle una tarjeta nueva al ser el perjudicado.
4. El 24 de octubre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo manifestando que habiendo emitido y notificado la Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC el 04 de septiembre de 2019, el apelante tuvo como plazo para interponer el recurso de apelación hasta el 25 de septiembre de 2019, no obstante, éste fue interpuesto el 05 de octubre de 2019, esto es fuera del plazo legal establecido; correspondiendo declararse IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado.

## 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 LR-ANG-003-000569-2019-SAC.
  - ii.- De ser el caso, atender el reclamo formulado por el señor LUNA.

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos



de OSITRAN<sup>1</sup>, 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.

7. Ahora bien, respecto de las modalidades de notificación de actos administrativos, 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 (vigente al momento de la notificación de la Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC), establece lo siguiente:

**"Artículo 20.- Modalidades de notificación**

- 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..."*

[El subrayado es nuestro]

8. Como se puede apreciar, para que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, el administrado debe haber consignado su dirección electrónica en el escrito de reclamo, además, 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 de manera automática por una plataforma tecnológica o sistema informático.
9. En el presente caso, el 04 de septiembre de 2019, GYM remitió a la dirección electrónica [jvlunall@hotmail.com](mailto:jvlunall@hotmail.com) indicada por el usuario en la hoja de reclamación N° 000569<sup>2</sup>, la Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC, recibiendo un correo automático del servicio de Microsoft Outlook en el que se consignó lo siguiente: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [JVLUNALL@HOTMAIL.COM](mailto:JVLUNALL@HOTMAIL.COM)", tal como se aprecia a continuación<sup>3</sup>:

<sup>1</sup> **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".*

<sup>2</sup> Folio 1.

<sup>3</sup> Folio 7.



**De:** postmaster@outlook.com  
**Para:** JVLUNALL@HOTMAIL.COM  
**Enviado el:** miércoles, 4 de septiembre de 2019 17:39  
**Asunto:** Entregado: RV: Resolución: RESOL LR-ANG-003-000569-2019-SAC.pdf, Del Reclamo : LR-ANG-003-000569-2019-SAC

**El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios:**

[JVLUNALL@HOTMAIL.COM](mailto:JVLUNALL@HOTMAIL.COM)

Asunto: RV: Resolución: RESOL LR-ANG-003-000569-2019-SAC.pdf, Del Reclamo : LR-ANG-003-000569-2019-SAC

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta LR-ANG-003-000569-2019-SAC fue notificada al señor LUNA el 04 de septiembre de 2019.
  - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de septiembre de 2019.
  - iii.- El señor LUNA apeló con fecha 05 de octubre de 2019, es decir, siete (7) días hábiles después, esto es, fuera del plazo legalmente previsto.
11. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor LUNA referida a que GYM se haga responsable por los inconvenientes sufridos con la tarjeta N° 9.236.156, 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<sup>2</sup>;

**SE RESUELVE:**

<sup>2</sup> **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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos  
Expediente N° 177-2019-TSC-OSITRAN  
Resolución N° 1

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 177-2019-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE**, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por JAVIER LUNA GAMBOA contra la decisión contenida en la Carta LR-ANG-003-000569-2019-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** a JAVIER LUNA GAMBOA. 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](http://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**