Firmado por: GRANDA BECERRA Ana Maria FIR 09298 hard
Motivo: Firma D
Fecha: 31/01/202 12:40:01 -0500

EXPEDIENTE	:	182-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	RICARDO LEONARDO RUIZ ÁVALOS
ENTIDAD PRESTADORA	:	GYM FERROVÍAS S.A.
ACTOS APELADOS	:	Decisión contenida en la Carta R-CAT-036371-2019-SAC del 4 de septiembre de 2019

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 24 de enero de 2020

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 RICARDO LEONARDO RUIZ ÁVALOS (en adelante, el señor RUIZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-036371-2019-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- <u>ANTECEDENTES</u>:

1. Con fecha 31 de agosto de 2019, el señor RUIZ presentó reclamo ante GYM señalando lo siguiente:

   i. Encontrándose a las 13:50:13 horas en la estación Bayóvar, intentó realizar la compra de una tarjeta utilizando la máquina de autoservicio.

   ii. Para tal efecto ingresó un billete de S/. 50,00 a la referida máquina; sin embargo, ésta no emitió la tarjeta y retuvo su dinero.

   iii. En tal sentido, solicitó la devolución de los S/. 50,00.

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

2. Mediante Carta R-CAT-036371-2019-SAC del 4 de septiembre de 2019, GYM resolvió declarar infundado el reclamo presentado por el usuario en base a los siguientes argumentos:

   i. Luego de realizadas las investigaciones del caso, a través de la visualización de los videos captados por las cámaras de seguridad ubicadas en la estación Bayóvar, no se verifica que hubiese ningún pasajero de sexo masculino que realizara la transacción de compra de tarjeta en el rango horario entre las 13:20:00 y las 14:20:00 horas.

   ii. En ese sentido, no corresponde acceder a su solicitud.

3. Con fecha 9 de octubre de 2019, el señor RUIZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-036371-2019-SAC, señalado que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora.

4. El 30 de octubre de 2019, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, manifestando lo siguiente:

   i. De conformidad con lo señalado en el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) el recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de GYM FERROVÍAS S.A., en un plazo máximo de quince días hábiles de notificada la resolución recurrida.

   ii. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo se verifica que la Carta R-CAT-036371-2019-SAC objeto de impugnación fue notificada al reclamante el 9 de septiembre de 2019.

   iii. En consecuencia, el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 30 de septiembre de 2019; sin embargo, el señor RUIZ presentó su recurso el 9 de octubre de 2019, es decir, fuera del plazo legal establecido.

   iv. En ese sentido, corresponde declarar improcedente el referido recurso.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

   i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-036371-2019-SAC emitida por GYM.

   ii. Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

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

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[1], 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 del requisito referido a la notificación personal de actos administrativos, cabe recordar que el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo 004-2019-JUS, establece lo siguiente:

> *"**Artículo 21.- Régimen de la notificación personal***
> *21.1 La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.*
> *(...)*
> *21.3 En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia.*
> *(...)*
> *21.5 En el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados en el expediente."*

8. Como se puede apreciar, para que la notificación personal de un acto administrativo resulte válida se deben de cumplir los requisitos antes descritos, entre los cuales se encuentra que en caso no se encuentre persona en el domicilio del administrado, se deberá dejar constancia de tal hecho y dejar un aviso indicando la nueva fecha en la que se hará la siguiente notificación, ocurriendo que en caso no se encuentre a la persona en la segunda visita, se dejará la notificación por debajo de la puerta.

---

1 **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

*"**Artículo 59.- Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación***

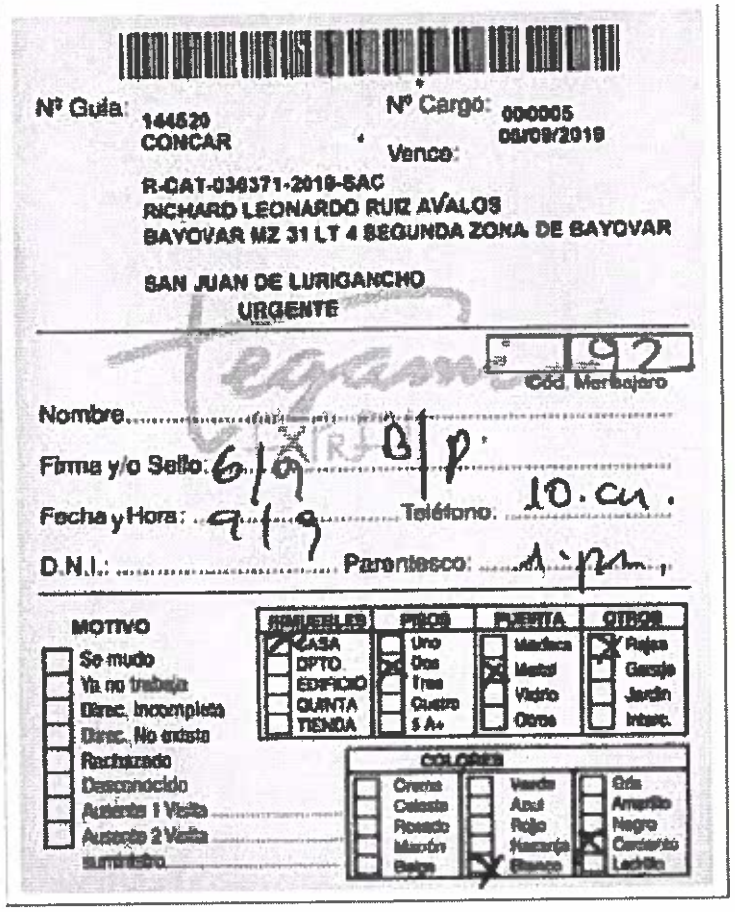
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

2 Folio 1.
3 Folio 7.

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

9. En el presente caso, se advierte que GYM presentó la presente constancia de notificación de la Carta R-CAT-036371-2019-SAC:



Nº Guía: 144520
CONCAR
Nº Cargo: 000005
Vence: 09/09/2019

R-CAT-036371-2019-SAC
RICHARD LEONARDO RUIZ AVALOS
BAYOVAR MZ 31 LT 4 SEGUNDA ZONA DE BAYOVAR

SAN JUAN DE LURIGANCHO
URGENTE

192
Cód. Mensajero

Nombre:
Firma y/o Sello: 6/9 10 b/p
Fecha y Hora: 9/9 Teléfono: 10.am.
D.N.I.: Parentesco:

MOTIVO
- Se mudó
- Ya no trabaja
- Direc. Incompleta
- Direc. No existe
- Rechazado
- Desconocido
- Ausente 1 Visita
- Ausente 2 Visita
- suministro

INMUEBLES: CASA, DPTO, EDIFICIO, QUINTA, TIENDA
PISOS: Uno, Dos, Tres, Cuatro, 5 A+
PUERTA: Madera, Metal, Vidrio, Otros
OTROS: Reja, Garaje, Jardín, Interc.
COLORES: Crema, Celeste, Rosado, Marrón, Beige; Verde, Azul, Rojo, Naranja, Blanco; Gris, Amarillo, Negro, Cerámico, Ladrillo

10. De la revisión del referido documento se aprecia que la indicación "6/9 10 a.m." corresponde a la primera visita realizada al domicilio del señor RUIZ sito *en "Mz 31, Lt 4 Segunda Zona de Bayóvar San Juan de Lurigancho"* y que la indicación "9/9 1 p.m." corresponde a la segunda visita, en la cual se efectuó la notificación dejándola "bajo puerta" (b/p).

11. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:

i. La Carta R-CAT-036371-2019-SAC fue notificada al señor RUIZ el 9 de septiembre de 2019.

ii. El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 30 de septiembre de 2019.

iii. El señor RUIZ apeló con fecha 9 de octubre de 2019, es decir, siete (7) días hábiles después de la fecha de vencimiento, esto es, fuera del plazo legalmente previsto.

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

12. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor RUIZ, 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[2];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por RICARDO LEONARDO RUIZ ÁVALOS contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-036371-2019-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 RICARDO LEONARDO RUIZ ÁVALOS 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

NT 2020008968

[2] **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".

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