

EXPEDIENTE : 27-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : LUCERO DAYANARA PALACIOS ALEJO

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-037260-2019-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 12 de marzo de 2021

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

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora LUCERO DAYANARA PALACIOS ALEJO (en adelante, la señora PALACIOS o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-037260-2019-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 5 de octubre de 2019, la señora PALACIOS interpuso un reclamo ante GYM manifestando lo siguiente:
 - i.- En su condición de estudiante universitaria, el 14 de septiembre de 2019 solicitó al personal de la estación Caja de Agua la renovación de su tarjeta de medio pasaje; trámite que concluyó satisfactoriamente, de acuerdo con lo indicado por el personal de GYM en dicho momento.
 - ii.- Sin embargo, varios días después, comprobó que se le venía cobrando la tarifa correspondiente al pasaje adulto, debiendo la Entidad Prestadora reembolsarle el monto cobrado en exceso.

2. Mediante Carta R-CAT-037260-2019-SAC notificada el 10 de octubre de 2019, GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora PALACIOS señalando lo siguiente:
 - i.- La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) no prorrogó la vigencia del carnet del año 2018, por lo que los estudiantes universitarios debían presentar el original del carnet del año 2019 a partir del 1 de agosto de 2019 a fin de realizar la renovación del beneficio de medio pasaje; trámite que podía realizarse en las boleterías de las 26 estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima.
 - ii.- GYM informó a los usuarios sobre la realización del trámite de renovación a partir de la fecha indicada a través del siguiente aviso colocado en las estaciones de la Línea 1: *"A todos nuestros pasajeros que cuenten con tarjeta medio universitario, les recordamos que la renovación del beneficio puede realizarse a partir del día 01 de Agosto en todas nuestras estaciones presentando el carné universitario 2019. Para mayor Información visite nuestra Página Web: www.lineauno.pe o comuníquese al 0-800-111-21"*.
 - iii.- Se ha podido determinar que al apersonarse a la boletería de la estación Caja de Agua, la señora PALACIOS solicitó una recarga de S/ 2.00 soles en su tarjeta de medio pasaje; sin embargo, no solicitó su renovación.
3. Con fecha 30 de enero de 2020, la señora PALACIOS interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-037260-2019-SAC, reiterando lo señalado en su reclamo; agregando que la no renovación de su tarjeta de medio pasaje se debió a un error del personal de GYM, y que no pudo apersonarse antes a la estación Cabitos debido a que se encontraba de viaje.
4. El 18 de febrero de 2020 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 Reclamos de GYM, concordante con el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el recurso de apelación deberá interponerse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución recurrida.
 - ii.- De la revisión del expediente administrativo se advierte que la Resolución N° R-CAT-037260-2019-SAC objeto de impugnación fue debidamente notificada a la reclamante el 10 de octubre de 2019, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 31 de octubre de 2019; no obstante, la señora PALACIOS presentó el recurso el 30 de enero de 2020, es decir, fuera del plazo legal.

- iii.- En tal sentido, se evidencia que la reclamante no cumplió con uno de los requisitos de procedencia del medio impugnatorio al haber interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo máximo legal, correspondiendo que sea declarado improcedente.
5. El 25 de febrero de 2020 se llevó a cabo la Audiencia de Vista de la Causa sin la participación de las partes quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. 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 R-CAT-037260-2019-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora PALACIOS.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN², el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM

"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 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".

² 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".

8. Cabe recordar que el artículo 142³ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG) establece que 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.
9. En la misma línea, el artículo 147⁴ del TUO de la LPAG señala que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
10. Siendo así, de la revisión del expediente administrativo se constata lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-037260-2019-SAC fue notificada a la señora PALACIOS el 10 de octubre de 2019, según consta en el correo automático del servicio de Microsoft Outlook que expresamente señala: *"El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega: LUCERO.PALACIOS391@GMAIL.COM".*
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la señora PALACIOS para interponer el recurso de apelación venció el 31 de octubre de 2019.
 - iii.- La señora PALACIOS apeló con fecha 30 de enero de 2020, es decir, fuera del plazo establecido.
11. Cabe precisar que de la revisión del formato de apelación utilizado por la señora PALACIOS, se verifica que la usuaria consignó que la Carta R-CAT-037260-2019-SAC le fue remitida el 10 de octubre de 2019, reconociendo que fue notificada en dicha fecha.
12. En atención a lo expuesto, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de la señora PALACIOS, al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

³ **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 aquello que respectivamente les 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. (...)"

⁴ **TUO de la LPAG**

"Artículo 147.- Plazos improrrogables"

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

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por la señora LUCERO DAYANARA PALACIOS ALEJO contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-037260-2019-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 la señora LUCERO DAYANARA PALACIOS ALEJO 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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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

NT: 2021023515

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>

⁵ **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".