



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 005-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**EXPEDIENTE** : 005-2021-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : FRANCOIS PHILIP HUAMANÍ GALICIA  
**ENTIDAD PRESTADORA** : GYM FERROVÍAS S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la  
Carta R-WEB-045325-2020-SAC

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 17 de junio 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 el señor FRANCOIS PHILIP HUAMANÍ GALICIA (en adelante, el señor HUAMANÍ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

#### CONSIDERANDO:

##### I.- ANTECEDENTES:

1. El 23 de noviembre de 2020, el señor HUAMANÍ presentó un reclamo a través de la página web de GYM manifestando lo siguiente:
  - i.- Realizó su cola correctamente en el Estación Los Postes, procediendo luego a validar su tarjeta en la lectora del torniquete con la finalidad de ingresar a la referida estación pagando la respectiva tarifa por el uso del servicio.
  - ii.- Sin embargo, en el momento en que se disponía a ingresar a la estación, una trabajadora de GYM de mala manera le impidió el ingreso, por lo que solicitó la devolución de su pasaje, así como las disculpas por parte del personal de GYM.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 005-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

2. Mediante Carta R-WEB-045325-2020-SAC, notificada el 01 de diciembre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo del señor HUAMANÍ, manifestando lo siguiente:
  - i.- El Gobierno emitió normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia del COVID -19. Para el caso de la Línea 1 del Metro de Lima, se estableció el distanciamiento social de un metro en estaciones y trenes, así como el uso obligatorio de mascarillas.
  - ii.- Debido a la disposición de mantener la distancia de un metro, la capacidad de los trenes se encuentra disminuida, lo que genera mayor tiempo de espera para el ingreso a las estaciones.
  - iii.- En el presente caso, se realizó la investigación de los hechos y se tuvo conocimiento que el personal que se encontraba regulando el ingreso informó a los pasajeros que esperen al siguiente tren debido a que se había llegado a la cuota establecida; sin embargo, el señor HUAMANÍ continuó avanzando con dirección a los torniquetes a realizar el débito de su tarjeta para su ingreso, haciendo caso omiso a lo indicado, no evidenciándose malos tratos por parte del personal de GYM.
3. El 05 de enero de 2021, el señor HUAMANÍ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC, señalando que en ningún momento hizo caso omiso a las indicaciones del personal de GYM; no obstante, el personal de GYM lo trató de mala manera impidiendo el acceso a la estación pese haberse debitado de su tarjeta el cobro de su pasaje.
4. El 8 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.
5. El 14 de mayo de 2021, se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, quedando la causa al voto.
6. El 19 de mayo de 2021, GYM presentó un escrito de alegatos finales, reiterando lo indicado en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC.

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:



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

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R-WEB-045325-2020-SAC.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

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

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

8. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN), 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.
9. Cabe recordar que el artículo 142<sup>3</sup> 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

---

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

#### <sup>2</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>3</sup> 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. (...)"*

como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad y obligan por igual a la administración y a los administrados.

10. En la misma línea, el artículo 147<sup>4</sup> del TUO de la LPAG señala que los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.
11. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta R-WEB-045325-2020-SAC fue notificada al señor HUAMANÍ el 1 de diciembre de 2020, según consta en el correo automático del servicio de Microsoft Outlook que expresamente señala: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [apollinaire24@hotmail.com](mailto:apollinaire24@hotmail.com)"
  - ii.- El plazo máximo que tuvo el señor HUAMANÍ para interponer el recurso de apelación venció el 23 de diciembre de 2020.
  - iii.- El señor HUAMANÍ apeló la decisión contenida en la Carta R-WEB-045325-2020-SAC el 5 de enero de 2021, es decir, cuatro (04) días hábiles después del vencimiento del plazo mencionado precedentemente.
12. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor HUAMANÍ, 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>5</sup>;

---

<sup>4</sup> **TUO de la LPAG**

**"Artículo 147.- Plazos improrrogables**

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

<sup>5</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.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 005-2021-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE**, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por el señor FRANCOIS PHILIP HUAMANÍ GALICIA contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-045325-2020-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 FRANCOIS PHILIP HUAMANÍ GALICIA 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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.*

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

NT 2021053459

*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>*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia”.*



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