



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN



Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana Maria FIR
05206553 hard
Motivo: Firma Di
Fecha: 03/05/2021
19:12:12 -0500

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 004-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 1

EXPEDIENTE Nº : 004-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R.CAT-045148-2020-SAC / R-MA1L-045149-2020-SAC

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 30 de abril 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 [REDACTED] (en adelante, la señora [REDACTED] o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-045148-2020-SAC / R-MA1L-045149-2020-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 12 de noviembre de 2021, la señora [REDACTED] presentó sus reclamos REC-045148 y REC-045149 a través del Centro de Atención Telefónica y correo electrónico de GYM respectivamente, manifestando lo siguiente:
 - i. Encontrándose en la estación San Borja Sur de la Línea 1 del Metro de Lima, recibió un trato inadecuado por parte de uno de los colaboradores de GYM en el ingreso a dicha estación.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9630
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 004-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- ii. Al consultarle si podía ingresar a la estación, de manera déspota le indicó que debía esperar pues el ingreso de personas era de tres en tres, así como que debía levantarse más temprano.
 - iii. Solicitó que el personal de GYM brinde un trato amable y cordial, así como que capacite a su personal a fin de mejorar la calidad de la atención al usuario.
2. Mediante Carta R.CAT-045148-2020-SAC / R-MAIL-045149-2020-SAC, notificada el 20 de noviembre de 2020, GYM declaró infundado el reclamo presentado señalando lo siguiente:
 - i. El Estado y las autoridades competentes emitieron normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia de Covid -19, por lo que el distanciamiento social de un metro en estaciones y trenes, así como el uso obligatorio de mascarillas son algunas de las recomendaciones emitidas a nuestros pasajeros.
 - ii. Los pasajeros que viajan en la LÍNEA 1 deben ser responsables de respetar las medidas de distanciamiento durante el ingreso al sistema, por lo que resulta necesario que todos los ciudadanos tomen sus precauciones en los horarios de mayor afluencia, considerando que debido a la disposición de mantener la distancia de un metro según el Decreto Legislativo N° 1458, la capacidad de los trenes se encuentra disminuida (de 1200 a 200 personas aproximadamente por tren) lo que genera el incremento del tiempo de espera para el ingreso a las estaciones.
 - iii. Se ha realizado la investigación de los hechos expuestos en el reclamo y se comprobó que la usuaria consultó a su personal el motivo de la demora de ingreso al sistema, informándosele que solo ingresaban tres pasajeros por tren para evitar aglomeraciones a bordo, no verificándose ningún trato inapropiado por lo que el proceder del personal fue el correcto, habiendo actuado de acuerdo con los procedimientos y normas de uso, y sin existir intención de generar malestar alguno a la usuaria.
3. Con fecha 5 de enero de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la R.CAT-045148-2020-SAC / R-MAIL-045149-2020-SAC, señalando que no se encontraba conforme con lo resuelto por GYM debido a que su reclamo estaba relacionado con la mala actitud de su personal al tratarla de manera déspota e indiferente.
4. El 08 de enero de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), a través de la Mesa de Partes de OSITRAN el expediente administrativo.



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 004-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta R.CAT-045148-2020-SAC / R-MAIL-045149-2020-SAC emitida por GYM.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. 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 quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
7. 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

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 producidas; 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".

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



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

SECRETARÍA

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 004-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

(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.

8. 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.
9. Siendo ello así, de la revisión del expediente administrativo se constata lo siguiente:
 - i.- La Carta R.CAT-045148-2020-SAC / R-MAIL-045149-2020-SAC fue notificada a la señora [REDACTED] el 20 de noviembre de 2020, 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: [REDACTED]"*.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la señora [REDACTED] para interponer el recurso de apelación venció el 15 de diciembre de 2020.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 05 de enero de 2021.
10. De la revisión del Formato de Recurso de Apelación: APE-00005 utilizado por la señora [REDACTED] se verifica que la usuaria consignó que la fecha de notificación de la Resolución que dio respuesta a su Reclamo REC-045148 le fue remitida el 20 de noviembre de 2020, reconociendo que fue notificada en dicha fecha, según se aprecia a continuación:

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. (...)"



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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 004-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Empresa	LÍNEA 1 del Metro de Lima
Servicio	Ferrovial
Código o N° del reclamo relacionado	REC-045148
Recurso de Apelación contra la Resolución Nro	LR-MIG-004-0000041-2020-SAC
Fecha de la resolución	12/11/2020 10:55
Fecha de la notificación de la resolución	20/11/2020 10:55

Observaciones (Si desea manifestar algún aspecto adicional que considere pertinente)

Asimismo, de ser el caso indicar la documentación adicional que presenta.

Si el espacio no fue suficiente, puede adjuntar las hojas adicionales que requiera.

(*) A través del presente documento DECLARO como válido el correo electrónico consignado y AUTORIZO que notifiquen las resoluciones que resuelvan el presente recurso de reconsideración al correo electrónico señalado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 16° y 200 de la LPAG.

(*) (*) Declaro que el domicilio señalado en el presente recurso de reconsideración es válido para los efectos del presente documento.

Fecha: 05/01/2021 01:11



Firma

11. Consecuentemente, habiendo sido notificada la usuaria con la resolución que dio respuesta a su reclamo el 20 de noviembre de 2020, y venciendo el plazo para apelar el 15 de diciembre de 2020; al haber presentado el recurso de apelación el 5 de enero de 2021; se verifica que este fue presentado extemporáneamente
12. En atención a lo expuesto, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo de la señora [REDACTED], 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 OSITRAN⁵;

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;



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-8330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 004-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R.CAT-045148-2020-SAC / R-MAIL-045149-2020-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 a la señora [REDACTED] 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 2021038451

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>

*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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 520-9330
www.ositran.gob.pe