



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Firmado por:
GRANDA BECEI
Ana María RIR
09295530 hard
Motivo: Firma Di
Fecha: 16/02/2021
16:03:20 -0500

EXPEDIENTE : 006-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVIAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-044713-2020-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 12 de febrero de 2021

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 [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-044713-2020-SAC emitida por GYM FERROVIAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Con fecha 16 de octubre de 2020, el señor [REDACTED] presentó un reclamo ante GYM señalando lo siguiente:
 - i. Efectuó la compra de una tarjeta por s/ 5,00 y la recargó con s/ 15,00 de saldo en una máquina de autoservicios de la estación Villa María de la Línea 1. No obstante, minutos después de realizadas las referidas operaciones encontró la tarjeta N° [REDACTED] que normalmente emplea para hacer uso del servicio.
 - ii. En tal sentido, solicitó la anulación de las operaciones de compra y recarga de tarjeta realizadas; así como el traslado del respectivo saldo a su tarjeta N° [REDACTED]
2. Mediante Carta R-CAT-044713-2020-SAC del 19 de octubre de 2020, GYM resolvió declarar infundado el reclamo presentado por el usuario en atención a los siguientes argumentos:



Calle Los Negocios 192, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 502-9530
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- i. Procedieron a realizar la investigación de los hechos expuestos en el reclamo a través de su sistema observándose que el usuario efectivamente realizó la compra y recarga de una tarjeta; no obstante, al encontrarse operativa la tarjeta adquirida no puede devolverse el importe correspondiente a su compra.
- ii. Con relación al traslado de saldo a la tarjeta N° [REDACTED], el usuario deberá seguir los siguientes pasos:
 - Asociar su tarjeta nueva a su número de DNI.
 - Solicitar el bloqueo de la referida tarjeta.
 - Luego de 48 horas de solicitado el bloqueo, acercarse a su oficina ubicada en la estación Cabitos portando la tarjeta N° [REDACTED] y su DNI a efectos de iniciarse el traslado de saldo.
 - El saldo por trasladar será el existente al momento de hacerse efectivo el bloqueo en su sistema, efectuándose el traslado dentro de 24 horas.
 - El plazo máximo para efectuar el traslado de saldo será hasta el último día del mes siguiente de haber solicitado el bloqueo.
3. Con fecha 16 de diciembre de 2020, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-044713-2020-SAC, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada por la Entidad Prestadora en la medida que no le devolvieron el importe correspondiente a la compra y recarga de tarjeta.
4. El 5 de enero de 2021, el señor [REDACTED] presentó un escrito relacionado a su recurso de apelación, reiterando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta a su reclamo.
5. 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, reiterando lo indicado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta R-CAT-044713-2020-SAC emitida por GYM.
 - ii. Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.



Calle Los Negocios 192, piso 2
Barranco - 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° 006-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos 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.
8. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-044713-2020-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 19 de octubre de 2020 según consta en el correo automático del servicio de Microsoft Outlook que expresamente señala: "El mensaje se entregó a los siguientes destinatarios: [REDACTED]".
 - ii. El plazo máximo que tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 9 de noviembre de 2020.
 - iii. El señor [REDACTED] apeló mediante el formato de recurso de apelación de la Entidad Prestadora en las oficinas de GYM con fecha 16 de diciembre de 2020, es decir, fuera del plazo legal establecido.
9. En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor [REDACTED], al haber sido interpuesto el recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

¹ Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN.

"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".



Calle Los Negocios 192, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9030
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2021-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-044713-2020-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 [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 Zúñiga Schroder.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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

NT 2021015001

³ **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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 509-9330
www.ositran.gob.pe