



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 54-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN

Firmado por:
GRACIA BECEI
Ana María FIR
05295553 hard
Módulo: Firma D3
Fecha: 17/05/2021
10:22:15 -0500

EXPEDIENTE N° : 54-2021-TSC-OSITRAN
APELANTE :
EMPRESA PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la
Carta R-WEB-046186-2021-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de mayo 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
 (en adelante, señor
 o apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

1. El 14 de enero de 2021, el señor
 presentó un reclamo ante GYM señalando que luego de esperar por un periodo de tiempo prolongado ingresar a la estación de Villa El Salvador; el tren partió con pocas personas, razón por la cual consideró dicha espera innecesaria.
2. Mediante decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC, notificada el 15 de enero de 2021, GYM declaró infundado el reclamo presentado por el señor
 manifestando lo siguiente:
 - i.- El Gobierno emitió normas para la nueva convivencia social en el marco de la pandemia de 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.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 505-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 54 -2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

- 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.
- 3. El 3 de marzo de 2021, mediante formato de queja brindado por GYM, el señor [REDACTED] cuestionó la decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC, reiterando lo expuesto en su reclamo y añadiendo que el mayor tiempo de espera fuera de la estación del Metro de la Línea 1 genera más aglomeración y riesgo de contagio entre los pasajeros.
- 4. El 22 de marzo de 2021, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo; señalando lo siguiente:
 - i.- Conforme al Principio de Informalismo previsto en el numeral 1.6 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, así como en aplicación de lo dispuesto en el artículo 223 del mismo dispositivo legal, el cual indica que el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter, correspondería encausar la queja interpuesta por el señor [REDACTED] como un recurso de apelación.
 - ii.- El Reglamento de Reclamos de GYM establece que el plazo que tienen los usuarios para la interposición de su recurso de apelación es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de la fecha de notificada la Resolución que se recurre.
 - iii.- La decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC objeto de impugnación fue notificada al usuario el 15 de enero de 2021, por lo que el plazo máximo para la interposición del recurso de apelación venció el 05 de febrero de 2021. Sin embargo, el señor [REDACTED] presentó su apelación el 03 de marzo de 2021, es decir, fuera del plazo legal, por lo que corresponde que la apelación sea declarada improcedente por extemporánea.

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-WEB-046186-2021-SAC emitida por GYM.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el apelante.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 606-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 54-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Cuestión previa

6. De la revisión del expediente, se advierte que el 3 de marzo de 2021, el señor [REDACTED] utilizó el formato de queja brindado por GYM para cuestionar la decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC que había atendido su reclamo, alegando adicionalmente a los argumentos expuestos en su reclamo que el mayor tiempo de espera fuera de la estación del Metro de la Línea 1 generaría mayor aglomeración y riesgo de contagio entre los pasajeros.
7. Sobre el particular, cabe precisar que, mediante el recurso de queja, el administrado únicamente cuestiona defectos de tramitación ocurridos en el procedimiento administrativo; los cuales pueden suponer la paralización del procedimiento, la infracción de plazos, el incumplimiento de deberes funcionales, entre otros¹.
8. Consecuentemente, a efectos de cuestionar un acto administrativo que considere vulnera, desconoce o lesiona un derecho o legítimo interés², los administrados se encuentran facultados a recurrir a la vía del recurso de apelación, ello con el fin de que el superior jerárquico se pronuncie respecto de dicha impugnación, siempre que esta se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o se trate de cuestiones de puro derecho³.
9. En este punto cabe recordar que el artículo 233 de Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, TUO de la LPAG⁴), señala que el error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.

¹ TUO de la LPAG

"Artículo 169.- Queja por defectos de tramitación"

169.1 En cualquier momento, los administrados pueden formular queja contra los defectos de tramitación y, en especial, los que supongan paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados antes de la resolución definitiva del asunto en la instancia respectiva.
(...)"

² TUO de la LPAG

"Artículo 217. Facultad de contradicción"

217.1 Conforme a lo señalado en el artículo 120, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo.
(...)"

³ TUO de la LPAG

Artículo 220.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico.

⁴ TUO de la LPAG

Artículo 223.- Error en la calificación

El error en la calificación del recurso por parte del recurrente no será obstáculo para su tramitación siempre que del escrito se deduzca su verdadero carácter.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Buenos Aires - Lima
Central Telefónica: (01) 605-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 54-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

10. En atención a lo expuesto, del análisis del formato de queja presentado por el señor [REDACTED] el 3 de marzo de 2021, se desprende que el usuario no observó defecto de tramitación alguno en el trámite del presente procedimiento, sino que más bien cuestionó la decisión de GYM contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC que dio respuesta a su reclamo.
11. Siendo ello así, corresponde considerar y tramitar como recurso de apelación el escrito presentado el 3 de marzo de 2021 por el señor [REDACTED], mediante el cual cuestionó la decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC.

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

12. De conformidad con lo señalado en el numeral VII. 11 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de GYM⁵, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁶, 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.
13. En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-WEB-046186-2021-SAC fue notificada al señor [REDACTED] el 15 de enero de 2021 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 el usuario para interponer el recurso de apelación venció el 5 de febrero de 2021.
 - iii.- El señor [REDACTED] apeló la decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-SAC el 3 de marzo de 2021, es decir, fuera del plazo legal establecido.

⁵ 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".

⁶ 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 102, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 606-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 54 -2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

14. 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.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁷;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por señor [REDACTED] contra la decisión contenida en la Carta R-WEB-046186-2021-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 la presente resolución al señor [REDACTED] y a GYM FERROVIAS S.A.

CUARTO.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web 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: 2021042878

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>

⁷ **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) 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) 500-8330
www.ositran.gob.pe