



- i.- GYM respeta los derechos y normas legales vigentes, por lo que su labor se enfoca en brindar un servicio de calidad para la satisfacción de sus clientes, otorgando atención preferente a usuarios con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y/o niños.
 - ii.- Realizado el análisis correspondiente de los hechos expuestos en el reclamo presentado por la señora [REDACTED] a través de los videos grabados por las cámaras de seguridad de la estación, se aprecia que la Agente de Estación no se percató de la presencia de la señora [REDACTED] al iniciar la atención en la boletería, por lo que atendió a la primera usuaria de la fila. Seguidamente, la señora [REDACTED] se acercó solicitando prioridad en su atención, a lo que se le solicita respetuosamente esperar un momento para terminar la atención de la usuaria a la cual ya se había dado inicio, culminada la cual se procedió inmediatamente a efectuar la recarga de su tarjeta.
 - iii.- La indicación brindada a la señora [REDACTED] por parte de la Agente de la Estación provocó el malestar de la usuaria, mostrando una actitud inadecuada contra el personal de GYM y motivando la interposición del reclamo.
- 3.- El 16 de setiembre de 2017, la señora [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC, reiterando los hechos expuestos en su reclamo.
 - 4.- El 28 de setiembre de 2017, GYM le remitió una comunicación a la señora [REDACTED] indicándole que se procedió a revisar nuevamente su expediente, encontrándose inconsistencias en la decisión contenida en la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC relacionadas a las molestias que originaron el reclamo, por lo que, expresándole las disculpas del caso le informaron que se habría procedido a tomar las medidas correctivas correspondientes para evitar que situaciones similares volvieran a ocurrir.
 - 5.- El 5 de octubre de 2017, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, señalando que el recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] debería ser declarado improcedente por extemporáneo, al haber sido presentado fuera del plazo de quince (15) días hábiles contemplados en el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 6.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la apelante



III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 7.- La materia del presente procedimiento está referido a que GYM no habría brindado un servicio de calidad a la apelante pues esta afirma que una colaboradora de GYM no hizo caso a su solicitud de hacer respetar el pase preferencial establecido en la Ley N° 28683 cuando se encontraba en las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, situación que está prevista como supuesto de reclamo en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM² y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN³ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁴, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 8.- Ahora bien, de conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de GYM) y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

² Reglamento de Reclamos de GYM, aprobado por la Resolución N° 008-2015-CD-OSITRAN

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

d) Reclamos relacionados con la calidad del servicio público brindado por GYM FERROVIAS S.A., de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión".

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

**Artículo 33.-*

(...) Los reclamos que versen sobre:

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora

(...)"

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

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".



del OSITRAN⁶ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto de sus reclamos, es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

- 9.- Respecto de las modalidades de notificación de actos administrativos, el artículo 20 del TUO de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo 006-2017-JUS (en adelante, el TUO de la LPAG), establece lo siguiente:

Artículo 20.- Modalidades de notificación

- 20.1. Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:
- 20.1.1. Notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
- 20.1.2. Mediante telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
- 20.1.3. Por publicación en el Diario Oficial y en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley.
- 20.2. La autoridad no puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el numeral anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.
- 20.3. Tratamiento igual al previsto en este capítulo corresponde a los citatorios, los emplazamientos, los requerimientos de documentos o de otros actos administrativos análogos.
- 20.4. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito alguna dirección electrónica que conste en el expediente puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello. Para este caso no es de aplicación el orden de prelación dispuesto en el numeral 20.1.

La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados desde el día siguiente de efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme al inciso 20.1.1.

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 013 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente

⁷ 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".



Lo señalado en el presente numeral no impide que la entidad asigne al administrado una casilla electrónica gestionada por ella, siempre que cuente con el consentimiento del administrado, salvo lo dispuesto en la tercera disposición complementaria final de la Ley N° 30229 o norma que lo sustituya. En este caso, la notificación se entiende válidamente efectuada cuando la entidad la deposite en el buzón electrónico asignado al administrado, surtiendo efectos el día que conste haber sido recibida, conforme lo previsto en el numeral 2 del artículo 25. Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 10.- Del artículo citado se desprende que para que la notificación de un acto administrativo pueda ser llevada a cabo mediante correo electrónico, el administrado debe haber consignado en su escrito su dirección electrónica y, además, debe haber brindado su autorización expresa para ser notificado a través de dicho medio.
- 11.- No obstante, debe señalarse que de acuerdo a lo indicado por el numeral 20.4 de la norma citada, para que la notificación electrónica sea considerada como válidamente efectuada, la entidad administrativa debe recibir una respuesta de recepción enviada desde la dirección electrónica del administrado.
- 12.- Complementariamente, el artículo en mención indica que en caso la entidad administrativa no recibiese respuesta alguna de recepción en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de remitida la notificación a la dirección electrónica proporcionada por el administrado, deberá proceder a notificar el acto administrativo por cédula, es decir, deberá enviar una notificación personal al domicilio físico del administrado.
- 13.- En el presente caso, la señora [REDACTED] ingresó su reclamo a través del Libro de Reclamaciones de GYM en la Estación Santa Rosa de la Línea 1 del Metro de Lima, llenando la Hoja de Reclamación N° 000087.
- 14.- De una revisión de la referida Hoja de Reclamación, se verifica que esta incluye un recuadro donde el usuario puede incluir su dirección electrónica y, además, un recuadro donde consigna si acepta o no que se le notifique vía correo electrónico, indicando a pie de página lo siguiente:

"() De conformidad con lo dispuesto por los artículos 16° y 20° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, DECLARO como válido el correo electrónico consignado en la presente y AUTORIZO me notifiquen en el mismo las comunicaciones que expidan sobre el presente reclamo", tal como se aprecia a continuación:*



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 127-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1



Metro de Lima

CyM Ferrovías S.A.
Av. Paseo de la República 4675 - Lima 34
Centro de Atención Telefónica: 0800-115-21
www.limemetro.pe

REC - 020317

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA	201.....	HORA		003 - N° 000087	
GyM Ferrovías S.A. Estación Santa Rosa: Av. Próceres de la Independencia / Av. Santa Rosa - San Juan de Lunigancho.					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL:					
DOCUMENTO DE IDENTIDAD (DNI / CE / RUC / O):					
N° DE TARJETA:					
DIRECCIÓN:					
DISTRITO: PROVINCIA:					
REFERENCIA DE DIRECCIÓN:					
CORREO ELECTRÓNICO: PADRE O MADRE (EN EL CASO DE MENOR DE EDAD):					
ACEPTA QUE SE LE NOTIFIQUE VÍA TELEFÓNICA O POR CORREO ELECTRÓNICO? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN: SERVICIO FERROVIARIO				
3. DETALLE DE RECLAMACIÓN					
<p>Reclamo: No se pudo viajar en el tren por problemas de mantenimiento de la vía. Se solicitó un cambio de hora pero no se pudo realizar. Se solicitó un reembolso pero no se pudo realizar.</p>					
4. PEDIDO					
<p>Se solicita un reembolso por el boleto de ida y vuelta. Se solicita un cambio de hora para el viaje de vuelta.</p>					
					FIRMA DEL CONSUMIDOR
5. ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR (ESPACIO PARA SER LLENADO POR PERSONAL AUTORIZADO)					
DETALLES					
					FIRMA DEL PROVEEDOR
* RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos y servicios			* QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, molestias o descontentos respecto a la atención al público		
<p>Este documento es el resultado de la atención al consumidor en el presente y FUTURO caso de acuerdo a lo establecido en los artículos 18° y 20° de la Ley del Procedimiento Administrativo General. DECLARO haber leído el presente documento y estoy de acuerdo con el contenido del mismo.</p>					

- 15.- Como se aprecia, la señora [REDACTED] aceptó expresamente que se proceda a remitir las notificaciones de los actos administrativos emitidos en el procedimiento a la dirección electrónica que indicó en la Hoja de Reclamación N° 000087.
- 16.- Es así que, con fecha 26 de junio de 2017, GYM remitió a la dirección electrónica indicada por la señora [REDACTED] la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC., recibiendo un correo automático



del servicio de Microsoft Outlook en el que se consigna lo siguiente: "Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió confirmación de notificación de entrega: [REDACTED], conforme se aprecia a continuación:

Gisela Ruiz Enero

De: Microsoft Outlook
Para: [REDACTED]
Enviado el: lunes, 26 de junio de 2017 18:49
Asunto: Retransmitido: RV: Resolución: RESOL-LR-SRO-003-000087-2017-SAC.pdf, Del Reclamo : LR SRO-003-000087-2017-SAC

Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:

[REDACTED]

Asunto: RV: Resolución: RESOL-LR-SRO-003-000087-2017-SAC.pdf, Del Reclamo : LR-SRO-003-000087-2017-SAC

- 17.- De la lectura del documento presentado por GYM para acreditar la notificación de la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC, se aprecia que el mensaje enviado por el servidor de Microsoft Outlook acredita que la dirección electrónica de la señora ARI existe; no obstante, no acredita que esta hubiese sido efectivamente recibida por la apelante.
- 18.- Cabe agregar que no obra en el expediente documento alguno que acredite que la señora [REDACTED] emitiera a GYM alguna confirmación de recepción de la notificación enviada a su correo electrónico.
- 19.- En ese sentido, GYM debió proceder según lo establecido en el numeral 20.4 del artículo 20 del TUO de la LPAG y enviar una notificación personal al domicilio de la apelante, lo que no se ha acreditado haya ocurrido en el presente caso.
- 20.- Sin embargo, el 16 de setiembre de 2017 la señora [REDACTED] presentó un recurso de apelación contra la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC, de lo cual se desprende que tomó conocimiento de la misma, sin que se pueda conocer con exactitud la fecha en la cual accedió a su contenido.
- 21.- En ese sentido, al no existir fecha cierta respecto de la notificación de la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC por causas atribuibles a GYM, se deberá entender que el recurso de apelación ha sido interpuesto dentro del plazo legal establecido a fin de no afectar el derecho al debido procedimiento de la señora [REDACTED] en aplicación del Principio de Informalismo⁷, conforme al cual las normas de procedimiento deben ser interpretadas en

⁷ TUO de la LPAG
TÍTULO PRELIMINAR



forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados.

- 22.- De otro lado, cabe señalar que el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la LPAG, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto a la calidad del servicio prestado por GYM.
- 23.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustenta.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 24.- En el presente caso, la señora [REDACTED] indicó que una trabajadora de GYM que presta servicios en la boletería de la Estación Santa Rosa no le habría brindado atención preferencial para realizar la recarga de su tarjeta, a pesar de que le indicó que hiciera respetar el pase preferencial establecido en la Ley N° 28683, por lo que solicitó se le aplique una sanción.
- 25.- Si bien mediante Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC GYM declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] el 28 de setiembre de 2017, con posterioridad a la presentación del recurso de apelación, GYM remitió a la apelante una comunicación en la cual le señaló que encontró inconsistencias en la referida Carta relacionadas con las molestias que originaron el reclamo, le expresaron las disculpas del caso y le informaron que se procedieron a tomar las medidas correctivas correspondientes.
- 26.- En ese sentido, se verifica que GYM ha reconocido su responsabilidad respecto de los hechos alegados por la señora [REDACTED] en su reclamo, indicando que se tomarán las medidas correctivas correspondientes.
- 27.- Conforme a lo expuesto, corresponde que se ampare el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED], al no habersele brindado el servicio observando los estándares de calidad que la Entidad Prestadora está obligada a otorgar a los usuarios.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁶;

Artículo IV.- Principios del procedimiento administrativo

1 El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

1.6. Principio de informalismo.- Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN. Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034 2011-CD-OSITRAN.

Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 127-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta LR-SRO-003-000087-2017-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A. respecto del reclamo de fecha 15 de junio de 2017 presentado por la señora [REDACTED] declarándolo **FUNDADO**.

SEGUNDO.- DECLARAR que con la presente Resolución, queda agotada la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora [REDACTED] y a GYM FERROVÍAS S.A.

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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta

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

(...)

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".

Página 9 de 9