



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 2.- Mediante Carta R-CAT-021240-2017-SAC, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora [REDACTED] declarándolo infundado de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i.- Aproximadamente a las 21:35 horas del día 21 de agosto de 2017, la señora [REDACTED] se acercó a la zona de torniquetes para abordar el metro en la estación Angamos; no obstante, en ese momento los agentes de control de GYM informaron a todos los usuarios, incluyendo a la señora [REDACTED], que no debían validar su tarjeta en atención a que se había cumplido la cuota establecida de control de ingreso.
 - ii.- Pese a la indicación brindada, la señora [REDACTED] pasó su tarjeta registrando así el pago de su pasaje, ante lo cual el agente de control de GYM no permitió a la usuaria el pase a la estación y le informó que debía esperar que se habilite nuevamente el ingreso. Dicha situación generó malestar a la señora [REDACTED] manifestando que presentaría su reclamo a través del libro de reclamaciones en físico.
 - iii.- Una vez habilitado el ingreso; esto es, a las 21:44 horas, se permitió a la usuaria el pase para abordar al tren. Asimismo, en ese mismo momento se procedió a efectuar la devolución del pasaje debitado de la tarjeta, ante lo cual la usuaria no mostró ninguna disconformidad y procedió a hacer uso del servicio.
 - iv.- Respecto a la negativa de entrega del libro de reclamaciones, precisó que a través de acrílicos informativos ubicados en sus veintiséis (26) estaciones cumple con detallar todos los canales de atención a los cuales tienen acceso los usuarios para la presentación de reclamos, por lo que descarta la negativa de la entrega del libro de reclamaciones a la señora [REDACTED].
 - v.- Sus Agentes, Orientadores y Supervisores de Estación se encuentran debidamente capacitados para brindar un buen trato al usuario; no obstante, lamenta la percepción no idónea del servicio brindado, así como las molestias ocasionadas en el presente caso.
- 3.- Con fecha 03 de mayo de 2018, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-021240-2017-SAC, señalando lo siguiente:
- i.- Recién el día 03 de mayo de 2018 fue notificada la Carta R-CAT-021240-2017-SAC que daría respuesta a su reclamo no encontrándose de acuerdo con lo resuelto pues en la misma no se ha señalado lo que realmente sucedió el día 21 de agosto de 2017.
 - ii.- GYM afirmó que habría pasado su tarjeta por uno de los torniquetes desobedeciendo las órdenes del agente de control de GYM; sin embargo, dicha alegación no es cierta pues fue el agente de control quien manipuló el torniquete para que indebidamente se consuma el crédito de su tarjeta, por lo que solicitó presentar su reclamo mediante el libro de reclamaciones en físico.
 - iii.- Se le negó el acceso al libro de reclamaciones indicándosele que podía registrar su reclamo vía telefónica. Asimismo, el Jefe de la estación Angamos condicionó la devolución del crédito descontado a que no presentara su reclamo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 4.- El 06 de junio de 2018, GYM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo.

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 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 Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 7.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta R-CAT-021240-2017-SAC que declaró infundado el reclamo presentado fue notificada a la señora [REDACTED] el 03 de mayo de 2018.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 25 de mayo de 2018.
 - iii.- La señora [REDACTED] presentó su recurso de apelación el 03 de mayo de 2018, es decir, dentro del plazo legal.

1 Reglamenteo 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".

2 Reglamenteo 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- 8.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General³ (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la presunta responsabilidad de GYM por un defecto en la calidad del servicio brindado al reclamante.
- 9.- 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 sustentan.

III.2.- SOBRE LA APLICACIÓN DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO A FAVOR DEL USUARIO

- 10.- Al respecto, de conformidad con el numeral VII.8 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 41 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN⁵ (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN), el plazo para resolver el reclamo presentado por la señora [REDACTED] es de 15 días, contados a partir de la fecha de su presentación, pudiendo extenderse hasta 30 días mediante decisión motivada, en aquellos casos que sean considerados particularmente complejos.
- 11.- Es preciso recordar que según lo prescrito en el artículo 7 del Reglamento del OSITRAN⁶, en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras como GYM, tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública", conforme al numeral 8 del artículo I de la Ley del

³ TUO de la LPAG

"Artículo 218.- 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 Reglamento de Reclamos de GYM

VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos

GYM FERROVIAS S.A. resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente. En los demás casos, los reclamos serán resueltos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación o desde su subsanación (en caso los Usuarios hubiesen subsanado el incumplimiento de alguno de los requisitos señalados en el ítem VI.2 del presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el ítem VII.4 del presente Reglamento). No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días hábiles, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos.

Si dentro del plazo correspondiente, GYM FERROVIAS S.A. no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, pudiendo el Usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

"Artículo 41.- Plazo máximo para la expedición de la Resolución

La Entidad Prestadora resolverá en el momento aquellos reclamos que sean factibles de ser solucionados inmediatamente, conforme a los precedentes de observancia obligatoria emitidos por el Tribunal de Solución de Controversias. En los demás casos, los reclamos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince (15) días. No obstante, dicho plazo podrá extenderse hasta treinta (30) días, mediante decisión motivada en aquellos reclamos que sean considerados particularmente complejos."

⁶ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 7.- A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG".



Procedimiento Administrativo General⁷ (en adelante, LPAG), siéndoles exigibles las disposiciones de dicho reglamento, y en lo no previsto, las de la referida ley.

- 12.- Dentro del procedimiento administrativo las entidades de la Administración Pública, como GYM, se encuentran sujetas a la obligación de emitir sus actos administrativos con sujeción a las normas que las regulan. Es decir, la legalidad de un acto administrativo se debe verificar en función a la norma legal que le sirve de sustento⁸, en este caso, los Reglamentos de Reclamos de GYM y OSITRAN, así como también las previstas en la LPAG.
- 13.- Ahora bien, tanto el Reglamento de Reclamos de GYM, como el Reglamento de Reclamos de OSITRAN, señalan que si la Entidad Prestadora omitiera pronunciarse en el plazo establecido, se aplicará el Silencio Administrativo Positivo (en adelante, SAP), y en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente a favor del usuario⁹.
- 14.- Respecto al SAP, los numerales 197.1 y 197.2 del artículo 197 del TUO de la LPAG¹⁰, señalan que los procedimientos administrativos sujetos al SAP quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo, teniendo éste último carácter de resolución que pone fin al procedimiento.
- 15.- Asimismo, el numeral 35.1 del artículo 35 del TUO de la LPAG¹¹, dispone que en las peticiones de los administrados en los procedimientos que se encuentren sujetos al silencio

⁷ TUO de la LPAG

"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley. La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública.

(...)

8.- Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia".

⁸ MORÓN URBINA, Juan Carlos. *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica. Ed. 2012 pp.61.

⁹ Reglamento de Reclamos de GYM

VII.8 Plazo máximo para resolver los Reclamos

(...)

Si dentro del plazo correspondiente, GYM FERROVIAS S.A. no hubiera emitido pronunciamiento, se dará por entendido que el Reclamo ha sido resuelto a favor del reclamante, pudiendo el Usuario solicitar la ejecución ante las instancias correspondientes.

¹⁰ TUO de la LPAG

"197.1 Los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo quedarán automáticamente aprobados en los términos en que fueron solicitados si transcurrido el plazo establecido o máximo, al que se adicionará el plazo máximo señalado en el numeral 24.1 del artículo 24 de la presente Ley, la entidad no hubiere notificado el pronunciamiento respectivo. La declaración jurada a la que se refiere el artículo 36 no resulta necesaria para ejercer el derecho resultante del silencio administrativo positivo ante la misma entidad.

197.2 El silencio positivo tiene para todos los efectos el carácter de resolución que pone fin al procedimiento, sin perjuicio de la potestad de nulidad de oficio prevista en el artículo 211 de la presente Ley."

¹¹ TUO de la LPAG

Artículo 35.- Aprobación de petición mediante el silencio positivo

35.- En los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo, la petición del administrado se considera aprobada si, vencido el plazo establecido como máximo para pronunciarse, la entidad no hubiera notificado el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo autorizó.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

positivo, este se asumirá siempre y cuando efectivamente haya transcurrido el plazo máximo otorgado al órgano competente para pronunciarse.

- 16.- Cabe precisar que el artículo 24.1 del TUO de la LPAG¹², señala que toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del quinto día hábil a partir de toda expedición del acto que se notifique.
- 17.- Siendo así, a efectos de determinar la configuración del SAP se debe de verificar cuándo culminaba el plazo máximo con el que contaba GYM para resolver y notificar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]
- 18.- Ahora bien, debe tenerse en cuenta que no obra en el expediente evidencia alguna que permita verificar que GYM amplió el plazo para resolver el reclamo por un periodo adicional de 15 días. En ese sentido, el plazo máximo para resolver el reclamo presentado el 23 de agosto de 2017 venció el 14 de setiembre de 2017; y el plazo para notificar venció el 21 de setiembre de 2017.
- 19.- Mediante Carta R-CAT-021240-2017-SAC del 12 de setiembre 2017, GYM emitió el pronunciamiento que dio respuesta al reclamo presentado; es decir, dentro del plazo legal para resolver el reclamo pues este venció el 14 de setiembre de 2017.
- 20.- No obstante, conforme se aprecia en el documento denominado "Recepción de Resolución"¹³, se dejó constancia de que recién el 03 de mayo de 2018 se notificó a la usuaria la citada carta; esto es, 152 días hábiles después de transcurrido el plazo máximo con el que contaba GYM para notificar la Carta R-CAT-021240-2017-SAC, el cual venció el 21 de setiembre de 2017.
- 21.- En consecuencia, al no haberse notificado la Carta R-CAT-021240-2017-SAC dentro del plazo máximo establecido; es decir, el 21 de setiembre de 2017, carece de eficacia dicho acto, habiéndose configurado el SAP en el presente procedimiento, por lo que en virtud a lo dispuesto en el artículo 197 del TUO de la LPAG, corresponde estimar el reclamo interpuesto por la usuaria referido a que no se le había entregado el libro de reclamaciones por el personal de GYM habiendo recibido una inadecuada atención.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹⁴;

¹² TUO de la LPAG

Artículo 24.- Plazo y contenido para efectuar la notificación

24.1 Toda notificación deberá practicarse a más tardar dentro del plazo de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique, y deberá contener:
24.1.1 El texto íntegro del acto administrativo, incluyendo su motivación.
(...)"

¹³ En folio 16 del expediente se aprecia que el documento denominado "Recepción de Resolución" se encuentra suscrito por el Ejecutivo de Atención al Cliente de GYM y por la señora PAUCCAR en señal de conformidad.

¹⁴ Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables (...)

Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 132-2018-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-021240-2017-SAC al haberse configurado el Silencio Administrativo Positivo; y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED] referido a que no se le había entregado el libro de reclamaciones por el personal de GYM FERROVÍAS S.A. habiendo recibido una inadecuada atención.

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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.


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

- 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.

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