



TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 301-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 301-2014-TSC-OSITRAN
APELANTE : SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A.
ENTIDAD PRESTADORA : APM TERMINALS CALLAO S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 1 emitida en el expediente
N° APMTC/CL/981-2014

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 9 de diciembre de 2016

SUMILLA: *Corresponde declarar infundado el reclamo presentado por el usuario si lo solicitado por éste no tiene sustento en el Contrato de Concesión y las normas que regulan la actividad del Operador Portuario.*

VISTO:

El expediente N° 301-2014-TSC-OSITRAN relacionado con el recurso de apelación interpuesto por SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. (en lo sucesivo, SAVAR o la apelante) contra la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/981-2014 (en adelante, la resolución N° 1), por APM TERMINALS CALLAO S.A. (en lo sucesivo, APM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- El 24 de septiembre de 2014, SAVAR presentó reclamo contra APM solicitando la anulación de la factura N° 002-0112763, emitida por el concepto de Descarga con Grúa Pórtico por el monto ascendente a US \$ 424.34 dólares americanos, bajo los siguientes argumentos:
 - i. La referida factura fue emitida por APM considerando los servicios prestados a tres (03) Autorizaciones de Descarga diferentes (72980, 72981 y 72982), las cuales también corresponden a órdenes de despacho diferentes.
 - ii. APM viene utilizando dicha forma de facturación sin haberla comunicado a sus usuarios y sin tener sustento legal alguno.



- iii. En cuanto a la emisión de comprobantes de pago, de acuerdo con el artículo 5 del Reglamento de Comprobantes de Pago, la factura en cuestión debió de ser emitida a la culminación de cada uno de los servicios prestados, y no como lo ha hecho APM, incorporando tres servicios de momentos diferentes en un solo comprobante de pago.
 - iv. La emisión de comprobantes de pago no está condicionada a un pago adicional, toda vez que es una obligación que tiene el contribuyente que presta el servicio. En tal sentido, APM no puede solicitar un pago adicional a fin de que se realice la desagregación de los servicios consignados en la factura en cuestión.
- 2.- Mediante Resolución N° 1 notificada el 13 de octubre de 2014, APM resolvió el reclamo presentado por SAVAR de acuerdo con los siguientes argumentos:
- i. El 13 de septiembre de 2014, APM emitió la factura N° 002-0112763, cuyo importe asciende a US \$ 424.34 (cuatrocientos veinticuatro con 34/100 dólares americanos).
 - ii. El 24 de septiembre de 2014, SAVAR interpuso reclamo formal ante APM solicitando la anulación de la factura N° 002-0112763 señalando que había sido emitida consignando información correspondiente a tres autorizaciones diferentes y distintas órdenes de despacho.
 - iii. Al respecto, señaló que, como parte de los nuevos procesos para la mejora de sus servicios, APM inició la implementación de un proceso de emisión de facturas consistente en agrupar las facturaciones por número de manifiesto de nave considerando la similitud de la información señalada en sus autorizaciones. Ello significó que si un mismo cliente solicitó diversas autorizaciones para una misma nave, las facturaciones de dichos servicios serían emitidas en una misma factura.
 - iv. La nueva modalidad de facturación permite al cliente contar con información detallada y unificada de los servicios brindados por APM en un solo comprobante.
 - v. En el caso de las autorizaciones de Importación Directa N° 72980, 72981 y 72982, las mismas fueron solicitadas y tramitadas por SAVAR para las operaciones de la nave HS. Humbolt de Mfto. 2014-32151, por lo que teniendo ello en consideración, se emitió correctamente el cobro, en forma conjunta, mediante la factura N° 002-0112763.
 - vi. APM ha implementado un sistema de consulta en línea donde las Agencias de Aduana pueden verificar la información y sustento de las facturas emitidas así como los contenedores asociados a cada una de ellas.



- vii. Finalmente, señaló que declaraba fundada la solicitud de reclamo presentada por SAVAR, en el extremo correspondiente a la factura N° 003-0048904, debido a que había sido correctamente emitida.
- 3.- Mediante Fe de Erratas comunicada a través de la Carta N° 1665-2014-APMTC/CL notificada a SAVAR el 17 de octubre de 2014, APM señaló que había existido un error en lo señalado en la Sección III parte resolutive de la Resolución N° 1 al haberse declarado fundada la solicitud de reclamo respecto de la factura N° 003-0048904, precisando que la factura materia de cuestionamiento correspondía al número 002-0112763, la cual había sido correctamente emitida, motivo por el cual, el reclamo resultaba infundado.
- 4.- Con fecha 3 de noviembre de 2014, SAVAR interpuso recurso de apelación contra la resuelto por APM, reiterando lo señalado en su reclamo y agregando lo siguiente:
- i. SAVAR no pretende desconocer el servicio recibido por APM y su correspondiente pago, ocurriendo que lo que impugna es que se haya emitido una factura consolidando tres servicios, y que a cambio de desconsolidar la misma pretenda cobrar 10 dólares adicionales por cada una de las factura a emitirse, más aun si la Entidad Prestadora no emitió ninguna comunicación al respecto.
 - ii. APM no ha sustentado que los nuevos procesos que viene aplicando estén consignados en un determinado procedimiento ni ha formulado algún sustento legal al respecto. Tampoco haya remitido comunicado alguno a los usuarios a fin de que tengan conocimiento de la aplicación de sus nuevas políticas en mejora de sus servicios.
- 5.- El 24 de noviembre de 2014, APM elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente con la absolución del recurso de apelación presentado, reiterando los argumentos expuestos en la resolución impugnada y agregando lo siguiente:
- i. La nueva modalidad de facturación fue implementada a solicitud de los clientes, que en muchos casos señalaban que sería más conveniente contar con una sola factura por todos los servicios que APM les brindara.
 - ii. APM se encuentra facultado a emitir una sola factura a un cliente por todas las autorizaciones que este solicite en referencia a una misma nave y un mismo usuario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Comprobantes de pago, el cual señala los requisitos necesarios para la emisión de facturas.
 - iii. Dentro de los mencionados requisitos no se contempla la obligación de separar los servicios que son solicitados por un mismo cliente, por lo que, al unir servicios en una



misma factura, APM no incumple con la normativa vigente para la emisión de comprobantes de pago.

- iv. APM emite las facturas una vez que se ha brindado efectivamente el servicio. En ese sentido, la modalidad de facturación que la Entidad Prestadora considera conveniente adoptar, con la finalidad de optimizar los procedimientos de facturación y brindar un mejor servicio a los clientes, se encuentra dentro de su esfera de competencia.
- v. En el caso en cuestión, la agrupación de los servicios facturados al cliente por nave, no supone un perjuicio para este, debido a que SAVAR tiene la facultad de redireccionar el cobro a quien corresponda como parte de sus procedimientos internos.
- vi. Si SAVAR requiere la disgregación de su factura, deberá de asumir los costos que dicho requerimiento conlleva.

6.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico, la audiencia de conciliación programada para el 23 de noviembre de 2016 no se llevó a cabo debido a la inasistencia de ambas partes. El 24 de noviembre de 2016 se realizó la audiencia de vista de la causa a la cual asistieron los representantes de la Entidad Prestadora, quienes procedieron a dar su respectivo informe oral, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de APM
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por SAVAR.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8.- Al respecto, del análisis del expediente administrativo se establece que la materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de SAVAR respecto de la forma de emisión de la factura N° 002-0112763. Dicha situación se encuentra prevista como supuesto de reclamo en los numerales 1.5.3.1 y 1.5.3.2 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM¹

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de APM. Aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

1.5.3 *Materia de Reclamos (...)*



(en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de APM) y en los literales a) y c), del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 9.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM⁴, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 10.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 1 fue notificada a SAVAR el 13 de octubre de 2014.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo SAVAR para interponer su recurso de apelación venció el 3 de noviembre de 2014.
 - iii.- SAVAR apeló el 3 de noviembre de 2014, es decir, dentro del plazo legal.

^{1.5.3.1} La facturación y el cobro de los servicios que ofrece APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA, En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a APM TERMINALS CALLAO S.A.

^{1.5.3.2} La calidad y oportuna prestación de los servicios que brinda APM TERMINALS CALLAO S.A. derivados de la explotación de la INFRAESTRUCTURA. (...).

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 039 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la entidad prestadora.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora....)".

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".

⁴ Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 043-2011-CD-OSITRAN

"3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración".



- 11.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁵, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la forma de emisión de la factura N° 002-0112763 por parte de APM.
- 12.- 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.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre la organización de los servicios que brinda APM

- 13.- En torno a la manera cómo se deben prestar y organizar los servicios que se brindan al interior del Terminal Portuario, el numeral 8.1 de la cláusula 8 del Contrato de Concesión establece:

"La Explotación del Terminal Norte Multipropósito por la SOCIEDAD CONCESIONARIA constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual la SOCIEDAD CONCESIONARIA recuperará su inversión en las Obras, así como un deber, en la medida en que la SOCIEDAD CONCESIONARIA está obligada a mantener la operatividad de dicho Terminal Portuario así como a prestar los servicios a los Usuarios. (...)

La SOCIEDAD CONCESIONARIA tiene el derecho a disponer la organización de los Servicios dentro del Terminal Norte Multipropósito y a tomar las decisiones que, considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando los términos y condiciones del presente Contrato de Concesión y las Leyes y Disposiciones Aplicables. Este derecho comprende la libertad de la SOCIEDAD CONCESIONARIA en la dirección y gestión del negocio, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato de Concesión y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

[El subrayado es nuestro]

- 14.- Vinculado con lo anterior, el numeral 8.2 de la cláusula 8 del referido Contrato señala:

"Corresponde a la SOCIEDAD CONCESIONARIA diseñar y administrar los Servicios que proporcionará a los Usuarios del Terminal Norte Multipropósito de conformidad con los parámetros establecidos para tal efecto en el Contrato de Concesión y en el Expediente Técnico".

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 15.- De la aplicación conjunta de las cláusulas 8.1 y 8.2 del Contrato de Concesión, se advierte con claridad que es obligación y, a la vez, facultad de APM llevar a cabo la prestación de los servicios

⁵ Ley N° 27444

"Artículo 209.- 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".



portuarios al interior del terminal, para lo cual la Entidad Prestadora debe organizar su prestación de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente. Ello es consistente con un esquema regulatorio basado en un enfoque de mercado (*market-based approach*), que busca promover que los concesionarios, en contextos de industrias que enfrentan riesgos complejos e inciertos, planeen su propia actividad económica con el fin de satisfacer el interés público (*Performance-based regulation*). En ese sentido, lo que le interesa al Regulador (OSITRAN) es evaluar si la actividad desplegada por el Concesionario alcanza el resultado previsto en el Contrato de Concesión (*output*), dejando amplia libertad al concesionario para utilizar cualquier medio o tecnología que le permita obtener ese resultado.⁶

- 16.- En razón de ello, APM puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesarios de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.

Sobre la forma de emisión de la factura N° 002-0112763

- 17.- Considerando lo alegado por las partes, este Colegiado considera pertinente evaluar la validez del cobro y forma de facturación realizada por la Entidad Prestadora.
- 18.- Sobre el particular, tal como ya se ha establecido en casos anteriores⁷, el tarifario y las condiciones comerciales de las Entidades Prestadoras son cláusulas generales de contratación que van regir la relación contractual entre el prestador del servicio, en este caso APM, y los usuarios o beneficiarios de dicho servicio, en el presente caso SAVAR, siempre que estos últimos manifiesten expresa o tácitamente, su voluntad de aceptar o adherirse a las referidas condiciones⁸.
- 19.- Ahora bien, la Tarifa cobrada por la Entidad Prestadora es la contraprestación económica que de acuerdo a lo previsto en el Contrato de Concesión, corresponderá recibir a APM por la prestación de un determinado servicio; por lo tanto, es derecho de la Entidad Prestadora cobrar

⁶ Ver COGLIANESE, C and LAZER, D (2003) "Management-Based Regulation: Prescribing Private Management to Achieve Public Goals", *Law & Society Review*, Volume 37, Issue 4, pp. 691-730.

⁷ Dentro de este contexto, las reglas del tarifario de ENAPU, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 1392 del Código Civil, constituyen cláusulas generales de contratación, que de ser aceptadas por el usuario, serán las condiciones contractuales que regirán su relación con la entidad prestadora respecto de los servicios que se brinden. Estas condiciones serán aquellas que estuvieron vigentes al momento de perfeccionarse el contrato, vale decir al momento de la aceptación. La finalidad de este tipo de mecanismos contractuales es disminuir los costos de transacción para arribar a un contrato" (considerando 31 de la Resolución N° 3 emitida en el Expediente N° 012-2009-TSC-OSITRAN).

⁸ Sobre este punto, el contrato por adhesión (que rige la relación entre la entidad prestadora y los usuarios) es un acto jurídico, por lo que según lo prescrito en el artículo 140 del CC, la voluntad manifestada por las partes se constituye en su principal requisito de validez y que, conforme con lo normado en el artículo 141 del CC, puede ser expresa, si se realiza de manera oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, mecánico, electrónico o análogo; o, tácita, cuando se infiere indubitadamente de una actitud o de circunstancias de comportamiento que revelan su existencia, no pudiendo determinarse su existencia cuando la ley exige declaración expresa o cuando el agente formula reserva o declaración en contrario". (Considerando 22 de la Resolución N° 004 emitida en el Expediente N° 047 y 048-2009-TSC-OSITRAN – acumulados).



por el servicio que brinda en la medida que este es el único mecanismo por el cual recupera su inversión en obras⁹.

- 20.- Lo anteriormente señalado obedece a la relación contractual existente entre APM y los usuarios, en la cual, la Concesionaria tiene la obligación de brindar los servicios que se le solicite dentro de la infraestructura portuaria, mientras que el usuario está obligado al pago correspondiente por la prestación efectiva de estos. Lo dicho es concordante con el artículo 9 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (en lo sucesivo, RUTAP)¹⁰, que en su artículo 9 prescribe lo siguiente:

"Artículo 9.- De las Obligaciones del Usuario

a) Pago de la tarifa

- ✓ *Abonar la tarifa o precio establecidos por cada uno de los servicios que le brinda las Entidades Prestadoras, de acuerdo con lo que establezca el tarifario vigente correspondiente.*
- ✓ *El usuario debe abonar la tarifa correspondiente en la moneda que establezca el tarifario correspondiente".*

- 21.- En el presente caso, SAVAR no ha negado haber hecho uso del servicio de descarga con grúa pórtico – contenedores de 40 pies y descarga sin grúa pórtico de contenedores de 40 pies – Porción tierra, por lo que el cobro exigido por la Entidad Prestadora resultar válido; sin embargo, la apelante ha cuestionado la forma de facturación del mencionado servicio al señalar que se habría consignado en un mismo comprobante de pago información correspondiente a tres autorizaciones de descarga diferentes, las cuales se encuentran relacionadas también a órdenes de despacho distintas.
- 22.- Al respecto, como lo señalan las cláusulas 8.1 y 8.2 del Contrato de Concesión, APM tiene el derecho de gestionar el Terminal Portuario de la manera que más le resulte conveniente y respetando sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes y aplicables.
- 23.- En ese sentido, se ha verificado que el Reglamento de Comprobantes de Pago aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, en el cual se hace referencia a la emisión de comprobantes de pago como las facturas, no establece la forma mediante la cual

⁹ Contrato de Concesión

Sección VIII: Explotación de la Concesión:
Derechos y Deberes de la Sociedad Concesionaria

8.1. La Explotación del Terminal Norte Multipropósito por la SOCIEDAD CONCESIONARIA constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual la SOCIEDAD CONCESIONARIA recuperará su inversión en las Obras, así como un deber, en la medida en que la SOCIEDAD CONCESIONARIA está obligada a mantener la operatividad de dicho Terminal Portuario, así como a prestar los Servicios a los Usuarios. (...)

¹⁰ Aprobado por la Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN.

se tienen que emitir las mismas en lo que respecta al agrupamiento de diversos servicios. Asimismo, el Contrato de Concesión celebrado entre APM y el Estado Peruano tampoco establece una forma determinada de emitir los referidos comprobantes de pago.

- 24.- Cabe señalar que si bien SAVAR ha indicado que en virtud del artículo 5 del Reglamento de Comprobantes de Pago, la factura en cuestión debió de ser emitida a la culminación de cada servicio, de la revisión del expediente se observa que las Autorizaciones de Descarga Directa N° 72980, 72981 y 72982 fueron generadas con un intervalo de 2 (dos) minutos entre cada una de ellas, esto es, el 12 de septiembre de 2014 a las 12:20, 12:22 y 12:24 pm respectivamente, así como que las operaciones de descarga de la nave HS Humbolt se realizaron entre el 11 y 13 de septiembre de 2014; de lo que se desprende que la factura N° 002-0112763 fue emitida luego de culminada la prestación del servicio a la referida nave relacionada con las citadas Autorizaciones de Descarga Directa N° 72980, 72981 y 72982, esto es, el 13 de septiembre de 2014.
- 25.- Consecuentemente, el hecho de que APM haya emitido la factura agrupando tres servicios brindados a razón de tres autorizaciones de descarga y tres órdenes de despacho distintas, no representa ningún incumplimiento contractual o normativo por parte de la Entidad Prestadora, ocurriendo que la apelante tampoco ha señalado cuál sería la supuesta afectación que le habría generado la emisión de la referida factura, por lo que, corresponde desestimar el reclamo presentado por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹¹;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 1 emitida en el expediente N° APMTC/CL/981-2014, que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por SAVAR AGENTES DE ADUANA S.A. contra APM TERMINALS CALLAO S.A. respecto de la factura N° 002-0112763, por el servicio de descarga con grúa pórtico – contenedores de 40 pies y descarga sin grúa pórtico de contenedores de 40 pies – Porción tierra, quedando así agotada la vía administrativa.

¹¹ **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".



SEGUNDO.- NOTIFICAR a ADUAMÉRICA S.A. y a APM TERMINALS CALLAO S.A. la presente resolución.

TERCERO.- 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**