

EXPEDIENTE : 150-2015-TSC-OSITRAN

APELANTE : ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000028-2015-SAC -
LR-MIG-0003-000029-2015-SAC.

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 8 de febrero de 2016

SUMILLA: *Si no se acredita el presunto servicio defectuoso brindado por parte de la Entidad Prestadora y los hechos invocados por el usuario, entonces no es posible declarar su responsabilidad.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA (en adelante, señor ROMERO o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LR-MIG-003-000028-2015-SAC LR-MIG-0003-000029-2015-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:**I.- ANTECEDENTES:**

- 1.- Con fecha 8 de agosto de 2015, el señor ROMERO presentó reclamo en el Libro de Reclamaciones de GYM, manifestando lo siguiente:
 - i.- Durante su estancia en las instalaciones de la Estación Villa María del Triunfo de la Línea 1 del Metro de Lima encontró cerrado el servicio higiénico preferencial. Al solicitar la llave de dicho servicio, tanto a la administradora de la estación como el personal de limpieza manifestaron que no contaban con una llave y que este se abría con una moneda. Al insistir en que se abriera el servicio higiénico preferencial, el personal de GYM le solicitó un carnet de la CONADIS.
 - ii.- Posteriormente, al requerir el nombre del personal de limpieza, la administradora de la estación se negó a proporcionárselo recibiendo un mal trato tanto de ésta como del efectivo policial que se había apersonado al lugar de los hechos.

- iii.- Finalmente, solicitó que se le remitiera una carta explicándole las razones por las cuales el servicio higiénico se encontraba cerrado, de la negativa a brindársele el nombre del personal de limpieza, y del maltrato recibido por la administradora así como también las disculpas del caso de todos los involucrados.
- 2.- Mediante la carta LR-MIG-003-000028-2015-SAC -LR-MIG-0003-000029-2015-SAC, notificadas el 28 de agosto de 2015, GYM dio respuesta al reclamo presentado por el señor ROMERO, declarándolo infundado en base a los siguientes argumentos:
- i.- A las 11:15:21 horas del día de sucedidos los hechos, el señor ROMERO y su menor hijo efectuaron su ingreso a las instalaciones de la Estación Villa María del Triunfo, luego de lo cual, el apelante se acercó al personal de limpieza solicitando que se abriera el servicio higiénico preferencial, no obstante lo cual, se le observó que a simple vista el señor ROMERO no presentaba inconveniente alguno que dificultara su capacidad o movilidad de desplazamiento, indicándosele que el baño estaba destinado a usuarios preferenciales y que podía hacer uso de los servicios higiénicos de varones que se encontraban sin ningún cliente en espera.
- ii.- Al no encontrarse conforme con la respuesta del personal de limpieza, el señor ROMERO mostró un comportamiento inadecuado, siendo derivado con la administradora de la estación a quien le solicitó una sanción ejemplar para la persona que le atendió por no abrirle el servicio higiénico preferencial, explicándosele que este es de uso exclusivo de usuarios de condición preferente y que al no aparentar la condición de usuario preferente se le solicitó su tarjeta de CONADIS, lo que ocasionó que el apelante nuevamente tuviera un comportamiento inadecuado elevando el tono de voz, motivo por el cual solicitó que corrigiera su comportamiento y que de no estar conforme con la atención del personal podía presentar su reclamo formalmente.
- iii.- Sin embargo, en la medida que el señor ROMERO continuó con un comportamiento inadecuado se requirió la presencia de un efectivo policial. En cuanto al malestar del señor ROMERO respecto del trato brindado por el efectivo policial, se le informó que dicho efectivo actuaba de acuerdo a las facultades que el Estado y las leyes vigentes le proveen, no formando parte de la competencia de GYM cuestionar el accionar del mismo dentro de sus instalaciones, al no tener injerencia alguna sobre una institución del Estado como es la Policía Nacional del Perú.
- iv.- Finalmente, indicaron que GYM respeta los derechos y normativas legales vigentes, enfocando su labor en prestar un servicio de calidad para satisfacción de los clientes, brindando atención preferente a personas discapacitadas, adultos mayores, mujeres gestantes y/o niños.
- 3.- Con fecha 16 de septiembre de 2015, el señor ROMERO interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LR-MIG-003-000028-2015-SAC - LR-MIG-0003-000029-2015-SAC, reiterando los argumentos contenidos en su reclamo y señalando, además, lo siguiente:

- i.- GYM no ha tenido en consideración que al acudir al servicio higiénico de varones éste se encontraba cerrado, motivo por el cual se dirigió al servicio higiénico preferencial no obstante lo cual éste también se encontraba cerrado.
 - ii.- Resulta falso lo alegado por GYM en su carta de respuesta, pues no sustenta cómo llega a la conclusión de que no adolece de alguna discapacidad sin habérselo preguntado. Asimismo, indicó que resulta falso que los servicios higiénicos de varones se encontraran abiertos, pues de haber sido así no tendría objeto que hubiera pedido de manera urgente que se abriera el baño preferencial, lo que se puede verificar a través de videos.
 - iii.- Con relación al comportamiento inadecuado alegado por GYM, no se ha señalado cuál fue ese supuesto comportamiento inadecuado, habiendo sido discriminado a simple vista por la administradora.
 - iv.- El personal de GYM no quiso atender su reclamo llamando incluso a la policía de turno para identificarlo y denunciarlo por insistir en usar el baño preferencial sin tener carnet de CONADIS, pese a conocer que para hacer uso del servicio higiénico preferencial, no es necesario portar dicho carnet.
- 4.- El 24 de septiembre de 2015, 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.- Establecer si GYM no cumplió con dar acceso a los servicios higiénicos al señor ROMERO y si, además, le brindó un trato inadecuado a través de su personal administrativo y de limpieza.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- La materia del presente procedimiento está referido a que GYM no habría brindado un servicio de calidad al apelante pues este afirma que no se le permitió el acceso a los servicios higiénicos (preferencial) y habría recibido un trato inadecuado por parte del personal administrativo de dicha Entidad prestadora y por un efectivo de la Policía Nacional del Perú dentro de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, situaciones que están previstas como supuestos de reclamos en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y

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

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :

(...)

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.

- 7.- De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de GYM⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁵ (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de GYM respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 8.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta LR-MIG-003-000028 y 0003-000029-2015-SAC fue notificada al señor ROMERO el 28 de agosto de 2015.
 - ii.- El plazo máximo que el señor ROMERO tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 21 de septiembre de 2015.

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."

² 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.

(...)"

³ 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".

⁴ 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 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".

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD OSITRAN, respectivamente.

"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".

- iii.- El señor ROMERO apeló con fecha 16 de septiembre de 2015, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 9.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 274446, al tratarse de cuestiones de diferente interpretación de las pruebas, referida a si corresponde que GYM asuma responsabilidad por el presunto mal servicio que se le habría prestado al señor ROMERO.
- 10.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación, corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes tanto en el recurso de apelación, la absolución a éste y demás escritos.

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

3.3.1 Sobre la normativa aplicable

- 11.- Resulta pertinente recalcar, previamente al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que, el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
- 12.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.

⁶ Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"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".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

- 13.- El señor ROMERO se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de este, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.
- 14.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

Respecto de los derechos que les asisten a los usuarios

- 15.- Sobre el particular, en la Resolución de Consejo Directivo N° 004-2012-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de la Infraestructura Vial, Ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, los artículos 7 y 12 establecen lo siguiente:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

f) A la Calidad y cobertura del Servicio

A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda".

"Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

h) Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente

- 16.- Asimismo, en el caso particular de la infraestructura del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo, el artículo 23 del Reglamento de usuarios establece que la Entidad Prestadora debe poner a disposición de los usuarios finales, en cada estación, como mínimo los siguientes servicios:

⁹ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

"(...)

a) *Botiquín para urgencias*

b) *Telefonía pública*

c) *Servicios higiénicos*

d) *Módulo de atención para Venta de pasajes o máquina de autoservicio de venta de pasajes*

(...)"

[El subrayado y resaltado agregado es nuestro]

- 17.- En tal sentido, a todo usuario del Sistema Eléctrico de Transporte, le asiste el derecho a recibir un servicio de calidad dentro de los estándares establecidos en el contrato de concesión. Precisamente para el caso de los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima, los servicios higiénicos forman parte de aquellos servicios que GYM se encuentra obligado a poner a su disposición, correspondiendo verificarse si la Entidad Prestadora los viene brindando de manera idónea y dentro de los estándares de calidad.
- 18.- Asimismo, es importante recordar que GYM, en virtud del Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de la misma, cuyo mecanismo le permite recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa. En contrapartida, la Entidad Prestadora está obligada a la Conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del referido Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.
- 19.- En ese sentido, el pago de una Tarifa por los servicios que presta GYM es un derecho que le asiste como explotador de la Línea 1 del Metro de Lima; no obstante, tal derecho implica que GYM debe de cumplir con brindar acceso a todos los servicios de manera continua e ininterrumpida lo que implica no solamente es utilizar los vagones del tren sino todas las instalaciones del metro, entre ellos, los servicios sanitarios.

Respecto de la presunta negativa al acceso a los servicios higiénicos y el trato inadecuado brindado por GYM y el efectivo de la Policía Nacional del Perú

- 20.- Como se observa en el presente caso, tanto en los formularios de atención de reclamos del usuario como en su recurso de apelación, el señor ROMERO hace referencia a que GYM no habría cumplido con su deber de tener a disposición de los usuarios los servicios higiénicos, incluyendo el preferencial.
- 21.- Por su parte GYM, manifestó en su carta que su personal no denegó el acceso del señor ROMERO al servicio higiénico preferencial, sino que al no verificar que este adolecía de alguna dificultad o capacidad de desplazamiento se le invitó a pasar a los servicios higiénicos de varones.
- 22.- Como ya se ha señalado, la relación jurídica existente entre la entidad prestadora y el apelante consiste en que la primera es proveedora del servicio y la segunda es usuaria de ella¹⁰. Con

¹⁰ Código del Consumidor

relación a los niveles de calidad, GYM debe cumplir, en primer término, con las exigencias establecidas en el Contrato de Concesión.

- 23.- Sobre el particular, el apéndice 1 del Anexo 7 del citado Contrato de Concesión señala los criterios para la Limpieza de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, encontrándose dentro de ellos los servicios higiénicos:

"ANEXO 7 - APÉNDICE 1: CRITERIOS PARA LA LIMPIEZA DE ESTACIONES DE PASAJEROS, SUBESTACIONES, VIADUCTO Y DEMÁS INSTALACIONES

(...)

- e) *Los servicios sanitarios serán higienizados tantas veces al día como sea necesario, utilizando los elementos adecuados para su desinfección y desodorización.*

(...)"

- 24.- Como se observa del párrafo anterior, la limpieza de los servicios es un deber y una obligación que GYM debe de cumplir conforme lo previsto en el Contrato de Concesión. Siendo así, GYM tiene plena potestad de establecer los momentos en los cuales puede cumplir con esta exigencia.
- 25.- Respecto al extremo del reclamo referido a que no se le habría dado acceso a los servicios higiénicos y que a su vez habría recibido un trato inadecuado por parte del personal de GYM al momento de solicitarle el carnet de CONADIS, corresponde determinar si dichas alegaciones han sido acreditadas.
- 26.- Siguiendo los criterios establecidos por el INDECOPI¹¹ como regla general, en la resolución de denuncias formuladas por los consumidores corresponde al usuario presentar las pruebas que demuestren la existencia de algún defecto o falla en la calidad o idoneidad del servicio.

"Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica".

¹¹ La Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI en sus lineamientos aprobados a través de la Resolución N° 001-2006-LIN- PC/INDECOPI del 30 de noviembre de 2006, indica lo siguiente:

"De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. Tenemos entonces:

(i) acreditación del defecto: corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio; e,

(ii) imputación del defecto: acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que el defecto no le es imputable (inversión de la carga de la prueba), esto es, que no es un defecto incorporado al servicio como consecuencia de las actividades involucradas en poner el producto o el servicio al alcance del consumidor".

- 27.- En el presente caso, el señor ROMERO no ha aportado medios probatorios que acrediten que no se le haya permitido el acceso a los servicios higiénicos, en la medida que en el informe oral¹² reconoció que finalmente después de unos minutos llegó a utilizar el referido servicio.
- 28.- Asimismo, su alegación referida a que habría sido maltratado por el personal de GYM, tampoco ha sido acreditado con medio probatorio alguno.
- 29.- Finalmente, con relación a los hechos suscitados con el personal efectivo de la Policía Nacional de Perú, es importante recalcar que el actuar del mismo no se encuentra bajo la competencia o supervisión de GYM o de OSITRAN, en la medida que la Policía Nacional del Perú es una institución autónoma del Estado cuyas facultades de acción se encuentran reconocidas en la Constitución Política del Perú, por lo que no corresponde a este Colegiado pronunciarse respecto a este extremo del reclamo.
- 30.- Cabe recordar que de conformidad con lo establecido en el artículo 200 del CPC¹³, en los casos que no se haya probado los hechos que sustentan la pretensión de lo requerido, corresponde que ésta sea declarada infundada.
- 31.- Dado lo expuesto, al no haberse verificado que GYM negó al señor ROMERO el acceso a los servicios higiénicos ubicados en la Estación Villa María, al haber reconocido este que accedió a dicho servicio y que tampoco se acreditó que se le haya brindado un trato inadecuado, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000028-2015-SAC - LR-MIG-0003-000029-2015-SAC, mediante la cual se desestimó el reclamo del señor ROMERO.

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 Fojas 14 del expediente 150-2015-TSC

¹³ Código Procesal Civil

(...)

Improbanza de la pretensión.-

Artículo 200.- Si no se prueban los hechos que sustentan la pretensión, la demanda será declarada infundada.

14 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".

SE RESUELVE:

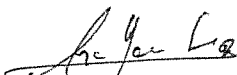
SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-MIG-003-000028-2015-SAC - LR-MIG-0003-000029-2015-SAC mediante la cual GYM FERROVÍAS S.A. desestimó el reclamo de fecha 8 de agosto de 2015 presentado por el señor ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA y a GYM FERROVÍAS S.A.

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