



EXPEDIENTE N° : 200-2016-TSC-OSITRAN

APELANTE : RENZO MAURICIO TEJADA HERRERA

ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

ACTO APELADO : Resolución N° 017-2016-AAP-AQP

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 10 de mayo de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo en la medida que no se encuentra acreditado que los daños en los bienes del usuario hayan sido consecuencia de un actuar imprudente, negligente o indebido del personal de la Entidad Prestadora.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor RENZO MAURICIO TEJADA HERRERA (en adelante, el señor TEJADA o el apelante) contra la decisión contenida en la Resolución N° 017-2016-AAP-AQP, emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, AAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:**I. ANTECEDENTES:**

1. Con fecha 26 de abril de 2016, el señor TEJADA interpuso un reclamo ante AAP manifestando lo siguiente:
 - i.- Al llegar al arco de seguridad de rayos X del Aeropuerto de Arequipa, colocó en una de las bandejas disponibles para dejar las pertenencias su mochila y sobre esta su celular con la finalidad de que no se dañara.
 - ii.- Luego de que la bandeja que contenía sus pertenencias pasara por el arco de seguridad, la trabajadora de AAP Kathia Condori la manipuló (*jaló*) bruscamente e hizo caer su celular al suelo, provocando que se rompiera en un borde y se rayara la pantalla, por lo que resultó responsable de dicho daño.



2. Mediante la Resolución N° 017-2016-AAP-AQP notificada el 5 de mayo de 2016, AAP declaró infundado el reclamo presentado por el señor TEJADA señalando lo siguiente:
 - i.- AAP ha cumplido con todos los procedimientos de seguridad establecidos por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), incluyendo instruir a los pasajeros a dejar sus pertenencias dentro de las bandejas de la máquina de rayos X para realizar el control respectivo.
 - ii.- Las bandejas en las que se depositan las pertenencias de los pasajeros tienen una dimensión adecuada en cuanto a su profundidad a fin de evitar que estas caigan al piso. En ese sentido, cuando un pasajero coloca adecuadamente sus pertenencias dentro de las bandejas, resulta poco probable que algunas de estas se resbalen y caigan al suelo.
 - iii.- En el presente caso no existe responsabilidad de AAP toda vez que el personal del área de control cumplió con realizar el procedimiento establecido por la DGAC a fin de evitar cualquier inconveniente con las pertenencias de los pasajeros al momento de pasar por la máquina de rayos X.
 - iv.- Por otro lado, se debe tener en cuenta que el reclamante no ha presentado ningún medio probatorio que permita demostrar que la actuación del personal del aeropuerto fue negligente.
3. Con fecha 6 de mayo de 2016, el señor TEJADA interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Resolución N° 017-2016-AAP-AQP, señalando lo siguiente:
 - i.- La causa del daño que presentó su celular fue la fuerza desmesurada con la que la trabajadora Kathia Condori manipuló (*jaló*) la bandeja donde se encontraba dicho objeto, haciéndola caer al suelo.
 - ii.- Las pruebas del daño producido a su celular a las que AAP hace referencia no resultan necesarias pues el día en que ocurrió el hecho, el supervisor de dicho concesionario verificó el hecho reclamado y tomó una fotografía de su celular dañado, la cual ha adjuntado al expediente.
 - iii.- No es verdad que el personal de AAP instruya a los pasajeros sobre la forma en que deben colocar sus pertenencias en las bandejas del área de rayos X.
4. El 3 de junio de 2016, AAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo.
5. La audiencia de vista de la causa se realizó el 27 de abril de 2018, contándose con el informe oral de AAP, quedando la causa al voto.



II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Resolución N° 017-2016-AAP-AQP emitida por AAP.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor TEJADA.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento está referida a que el personal de AAP habría ocasionado daños al celular del señor TEJADA cuando pasó por el área de rayos X del Aeropuerto de Arequipa, situación que puede incluirse como un supuesto de reclamo contenido en el literal c) del numeral artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AAP¹ y en el literal 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.

¹ **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de AAP**

"Artículo 5°.- Competencia y materia de los reclamos

(...)

Las materias respecto a las cuales se pueden interponer los reclamos conforme al presente Reglamento se detallan a continuación:

c. Los reclamos de usuarios relacionados con pérdidas o daños en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.

(...)"

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".



8. De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de AAP⁴ 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 las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
9. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Resolución N° 017-2016-AAP-AQP fue notificada al señor TEJADA el 5 de mayo de 2016.
 - ii.- El plazo máximo que señor TEJADA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 26 de mayo de 2016.
 - iii.- El señor TEJADA apeló con fecha 6 de mayo de 2016, es decir, dentro del plazo legal establecido.
10. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUE de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁶ (en adelante, TUE de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por los presuntos daños ocasionados al celular del reclamante por parte del personal de AAP.
11. 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.

⁴ **Reglamento de Reclamos de AAP**

"Artículo 23.- Recurso de Apelación

El recurso de apelación se interpone contra la Resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el recurso de Reconsideración.

Se interpone ante el administrador del aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido (...)."

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".

⁶ **TUE de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General**

"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".



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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

12. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar 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.
13. 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.
14. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹; se advierte que en el presente caso el señor TEJADA se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁷ Código del Consumidor

"Artículo 63°.- 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".

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".

15. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y AAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

16. El señor TEJADA señaló que el personal del área de seguridad de AAP del Aeropuerto de Arequipa hizo caer al suelo su celular al manipular (*jalar*) bruscamente la bandeja que lo contenía, provocando que se rompiera en un borde y se rayara la pantalla, por lo que dicha Entidad Prestadora resultaría responsable de dichos daños.
17. Por su parte, AAP alegó que las bandejas en las que se depositan las pertenencias de los pasajeros tienen una dimensión adecuada en cuanto a su profundidad a fin de evitar que estas caigan al suelo, por lo que cuando un pasajero coloca adecuadamente sus pertenencias dentro de las bandejas, resulta poco probable que estas resbalen y caigan al suelo. Agregó que debía tenerse en cuenta que el señor TEJADA no ha presentado ningún medio probatorio que permita demostrar que la actuación del personal del aeropuerto fue negligente.
18. Al respecto, es importante precisar que conforme lo establece el literal k) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizar esta en condiciones de seguridad, conforme se aprecia a continuación:

"Derechos del usuario

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:

(...)

k) A la seguridad

Consiste en poder usar la ITUP portuaria y aeroportuaria en condiciones de seguridad, las que deberán ser provistas por la Entidad Prestadora de acuerdo a lo establecido por el respectivo contrato de concesión".

19. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, conforme se aprecia a continuación:

"Derechos del usuario

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:



(...)

j) Al derecho a la reparación de daños

Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras”.

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria:

(...)

a) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.

(...)

d) En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente”.

20. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.

III.2.3 Sobre la prueba de los daños

21. A fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil.
22. Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

“Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.

El resarcimiento por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución.

Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída”.

[El subrayado y resaltado es nuestro]



23. Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
24. Sin embargo, el artículo 1331 del Código Civil prescribe que *"la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso"*.
25. Lo señalado precedentemente resulta acorde a lo estipulado en el artículo 196 del Código Procesal Civil (en adelante, CPC), que establece que la carga de la prueba le corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos¹⁰.
26. Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño. Al respecto, con un poco más de detalle, Juan Espinoza Espinoza señala que los elementos constitutivos de la responsabilidad civil (contractual o extracontractual) son¹¹:
 - La imputabilidad: la capacidad que tiene el sujeto para hacerse responsable civilmente por los daños que ocasiona.
 - La ilicitud o antijuridicidad: la constatación que el daño causado no está permitido por el ordenamiento jurídico.
 - El factor de atribución: el supuesto justificante de la atribución de responsabilidad del sujeto.
 - El nexo causal: la vinculación entre el evento lesivo y el daño producido.
 - El daño, que comprende las consecuencias negativas derivadas de la lesión de un bien jurídico tutelado.

III.2.4 Sobre los daños reclamados por el señor TEJADA

27. De la revisión del expediente se aprecia que AAP no ha negado que el celular del usuario cayó al piso desde una de las bandejas del área de control de rayos X del aeropuerto de Arequipa y que hubiera presentado los daños alegados por el señor TEJADA en su reclamo; advirtiéndose que no resultan controvertidos, correspondiendo entonces determinar si la responsabilidad del daño ocurrido resulta atribuible o no a la Entidad Prestadora.

¹⁰Código Procesal Civil

(...)

Carga de la prueba.-

Artículo 196. - *Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.*

¹¹ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Tercera Edición. Editora Gaceta Jurídica. Lima Perú.



28. Con la finalidad de acreditar que el personal de AAP fue el responsable de los daños ocasionados a su celular, el señor TEJADA presentó una fotografía en la que se aprecia un celular con la carcasa rota en uno de los bordes¹².
29. Al respecto, cabe señalar que dicha fotografía únicamente demostraría que su celular presentó los daños alegados, lo que no ha sido negado por AAP, más no que dichos daños se habrían producido por la acción imprudente o negligente de parte del personal de AAP, que el usuario le atribuye.
30. Asimismo, cabe señalar que de la revisión del expediente se aprecia que no obran medios probatorios que acrediten la responsabilidad de AAP en los hechos reclamados, esto es, que los daños que presentó su celular fueron consecuencia de un actuar imprudente o negligente de parte del personal del área de rayos X del Aeropuerto de Arequipa, como es que uno de sus operarios hubiera manipulado inadecuadamente la bandeja en la cual estaba su celular.
31. Atendiendo a la normativa citada precedentemente, en el presente caso el señor TEJADA tenía la obligación de probar que los daños ocasionados a su celular fueron ocasionados por el personal de AAP incumpliendo con una adecuada prestación de sus servicios; no obstante, no cumplió con acreditar ello.
32. Al respecto, cabe señalar que el numeral 171.2 del artículo 171 del TUO de la LPAG¹³ establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
33. En este punto cabe señalar que si bien los usuarios de los servicios aeroportuarios tienen el derecho a usar la infraestructura aeroportuaria en condiciones de seguridad y a la reparación de los daños que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras; según lo establecido en el artículo 1321 del Código Civil, el resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende los daños y perjuicios ocurridos, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución; verificándose en el presente caso que no se encuentra acreditado que el personal de AAP haya incumplido o cumplido parcial, tardío o defectuosamente obligación alguna.

¹² Ver fojas 2 del expediente.

¹³ TUO de la LPAG

"Artículo 171.- Carga de la prueba
(...)

171.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".



34. Finalmente, en cuanto a la alegación del señor TEJADA referida a que el personal del área de control de rayos X del aeropuerto de Arequipa no le informó sobre cómo debía colocar sus objetos personales dentro de las bandejas a fin de que no presentaran daños; cabe señalar que la adecuada colocación de las pertenencias de los usuarios dentro de las bandejas del área de rayos X para evitar que presenten daños, corresponde en primer término a los propios usuarios, quienes tienen el deber de actuar con la diligencia ordinaria¹⁴ del caso.
35. En todo caso, la entrega de dicha información resultaría relevante únicamente en el caso de objetos que por su naturaleza o características al pasar por la máquina de rayos X, exista el riesgo de que puedan dañarse; no siendo este el supuesto en el caso del señor TEJADA al tratarse de un teléfono celular.
36. En ese sentido, no encontrándose acreditado que los daños que presentó el celular del señor TEJADA se hubieran debido a un actuar imprudente, negligente o indebido del personal de AAP, corresponde confirmar la Resolución N° 017-2016-AAP-AQP que declaró infundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN¹⁵;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Resolución N° 017-2016-AAP-AQP emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. que declaró infundado el reclamo presentado por el señor RENZO MAURICIO TEJADA HERRERA, por los presuntos daños ocasionados a su celular en el área de rayos X del Aeropuerto de Arequipa.

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

¹⁴ Código Civil

"Artículo 1327°.- Liberación del resarcimiento

El resarcimiento no se debe por los daños que el acreedor habría podido evitar usando la diligencia ordinaria, salvo pacto en contrario".

¹⁵ REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 200-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor RENZO MAURICIO TEJADA HERRERA y a AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ 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**