

EXPEDIENTE : 037-2021-TSC-OSITRAN

APELANTE : CINDY MARION FERNÁNDEZ
SARMIENTO

ENTIDAD PRESTADORA : GYM FERROVÍAS S.A.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-046095-2021-SAC

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 13 de agosto de 2021

SUMILLA: *En la medida que el incumplimiento de las normas de uso del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima acarrea el bloqueo de la tarjeta de acceso al servicio, corresponde confirmar la resolución que declaro infundado el reclamo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por CINDY MARION FERNÁNDEZ SARMIENTO (en adelante, la señora FERNANDEZ o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046095-2021-SAC, emitida por GYM FERROVÍAS S.A. (en adelante, GYM o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 06 de enero de 2021, la señora FERNÁNDEZ presentó un reclamo a través del Centro de Atención Telefónica de GYM, manifestando que su Tarjeta N° 6595167 se encontraba bloqueada por lo que solicito información en la ventanilla de la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima sin que se le brindara información sobre el motivo del bloqueo, motivo por el cual solicitó la activación de su tarjeta, así como la reposición del respectivo saldo.
2. Mediante Carta R-CAT-046095-2021-SAC, notificada el 12 de enero de 2021, GYM dio respuesta al reclamo presentado por la señora FERNÁNDEZ declarándolo infundado de acuerdo a los siguientes argumentos:

- i. En el ingreso a las estaciones de la Línea 1 del Metro de Lima se encuentra ubicado un letrero con la indicación "Acciones Sancionables", en el cual se detallan las prohibiciones que tienen los clientes al hacer uso del sistema, siendo una de ellas la venta ambulatoria o reventa de pasajes.
 - ii. Habiendo realizado la investigación correspondiente sobre los hechos expuestos en el reclamo, se constató que la Tarjeta N° 6.595.167 no se encontraba asociada a su DNI y de acuerdo al Reporte de Movimiento de la citada tarjeta, la usuaria había venido haciendo uso irregular de la misma en la estación Bayóvar el día 20 de junio de 2020; por lo que se procedió con el bloqueo de la respectiva tarjeta.
 - iii. No obstante, se informó a la señora FERNÁNDEZ que podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente de la Estación Cabitos portando su tarjeta bloqueada (la cual quedará en custodia de GYM), una tarjeta operativa, su DNI vigente y la Carta R-CAT-046095-2021-SAC; a fin de proceder con el traslado del saldo a la nueva tarjeta.
 - iv. El proceder del personal fue el correcto, ya que actuó acorde a los procedimientos y normas de uso, no teniendo intención de generar algún malestar a la usuaria.
3. El 18 de enero de 2021, la señora FERNÁNDEZ presentó un recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-046095-2021-SAC, señalando lo siguiente:
- i. No se encuentra conforme con la respuesta a su reclamo, por lo que solicita la verificación de las cámaras de seguridad en donde conste que se encuentra dejando ingresar a personas en la estación.
 - ii. Durante el periodo en el cual se realizó el supuesto uso irregular de la tarjeta había cuarentena, por lo que no podrían haber ingresado tantas personas. Asimismo, existen revendedores y GYM los permite.
4. El 10 de febrero de 2021, 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 R-CAT-046095-2021-SAC.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora FERNÁNDEZ.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

6. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento de la señora FERNANDEZ al bloqueo de su tarjeta efectuado por GYM por haber incurrido en una presunta reventa de pasajes, supuesto de reclamo por calidad en el servicio contenido 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 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 normativo, 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 GYM³ y el artículo 59 del 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.
8. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i. La Carta R-CAT-046095-2021-SAC fue notificada a la señora FERNÁNDEZ el 12 de enero de 2021.
 - ii. El plazo máximo que la señora FERNÁNDEZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 2 de febrero de 2021.

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

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos :(...)

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

² **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de 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 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".

- iii. La señora FERNÁNDEZ apeló con fecha 18 de enero de 2021, es decir, dentro del plazo legal establecido.
9. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁴.
10. 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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

11. GYM es la Entidad Prestadora encargada de brindar el servicio de transporte masivo en la Línea 1 del Metro de Lima. En ese sentido, se le han conferido diferentes derechos referidos a la explotación de la concesión, tales como la facultad de organizar la operación y funcionamiento del servicio, debiendo respetar el marco de su Contrato de Concesión y demás leyes aplicables, conforme se señala a continuación:

"Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

8.1. La Explotación por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO recuperará su inversión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a la Conservación de los Bienes de la Concesión y prestar el Servicio a los Usuarios dentro de los Niveles de Servicio especificados en el Anexo 7 del presente Contrato y cumpliendo con las Leyes Aplicables.

El CONCESIONARIO tiene derecho a disponer la organización del Servicio y a tomar las decisiones que considere más convenientes para su adecuada operación y funcionamiento, respetando (os términos y condiciones del presente Contrato y las Leyes Aplicables.

(...)

El CONCESIONARIO tiene derecho a explotar directa o indirectamente los Bienes de la Concesión, el Servicio y los Servicios Complementarios que crea conveniente, de acuerdo a lo establecido en este Contrato, en las Bases y Leyes Aplicables. Este derecho implica la libertad del CONCESIONARIO en la gestión y conducción del negocio, lo cual incluye pero no se limita, a la administración y mantenimiento de la infraestructura, a la libertad de subcontratar servicios,

⁴ **TUO de la LPAG**

"Artículo 220.- 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".

la libertad de escoger al personal que contrate y la libertad de decisión comercial, dentro de los límites contenidos en el presente Contrato, las Bases y las Leyes Aplicables. En tal sentido, el CONCESIONARIO es el único titular y responsable de los resultados económicos y de los riesgos que deriven de ello”.

[El subrayado es nuestro]

12. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), 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

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN

(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. 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 y disposiciones del OSITRAN.

(...)”

[El subrayado es nuestro]

13. Ahora bien, el literal l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios y el literal b) del artículo 8 de dicho reglamento establecen los derechos y obligaciones de los usuarios respectivamente, como se aprecia a continuación:

“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:

(...)

l) Al libre uso de la ITUP

Los Usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes, las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, aquellas relativas al uso de dichos servicios, incluyendo, en el caso de Usuarios Intermedios, las previstas en los respectivos contratos de

acceso o mandatos de acceso y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, precio o cargo correspondiente.

Las Entidades Prestadoras sólo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.
- Decisión de una autoridad competente.
- Realización de alguna obra o mantenimiento programada o necesaria, cuando corresponda.
- Aquellos contemplados en los respectivos contratos de Concesión.

(...)

"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario.-

(...)

b) Conducta debida

Todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación respetando las condiciones o reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12,13 y 15 del presente Reglamento. (...)"

[El subrayado es nuestro]

14. Conforme se puede advertir, dichos dispositivos normativos establecen que la Entidad Prestadora no podrá limitar el uso de la infraestructura de transporte de uso público a las personas, siempre que estas cumplan con las normas vigentes, las establecidas en el contrato de concesión y las disposiciones relativas al uso de dicha infraestructura, precisando que los usuarios tienen la obligación de utilizar la infraestructura de transporte respetando las condiciones, plazos y reglas establecidas para cada una de ellas y la normativa nacional correspondiente.
15. En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos citados precedentemente, tenemos que si bien forma parte de las obligaciones de GYM garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, brindando sus servicios cumpliendo con determinados estándares de calidad; dicha Entidad Prestadora puede limitar o restringir el acceso a las personas en aquellos supuestos en los cuales estas no cumplan con respetar las condiciones, plazos, reglas establecidas y la normativa nacional correspondiente.

III.2.3 Sobre el bloqueo de la tarjeta de la usuaria

16. En el presente caso, la señora FERNÁNDEZ cuestionó el hecho de que GYM bloqueara su tarjeta N° N° 6.595.167, solicitando la activación de su tarjeta y reposición del respectivo saldo.
17. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que la usuaria había incurrido en la actividad de reventa de pasajes, conducta que resulta sancionable con el bloqueo de la tarjeta. Sin perjuicio de ello, indicó que, de manera excepcional la señora FERNÁNDEZ podía apersonarse a la Oficina de Atención al Cliente ubicada en la estación Cabitos, a fin de proceder con el traslado de saldo de la tarjeta N° 6.595.167 a una nueva tarjeta.
18. Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión y el Reglamento de Usuarios, se verifica que GYM tiene la potestad de limitar el acceso al servicio de la Línea 1 del Metro de Lima a aquellos usuarios que no cumplan con respetar las condiciones, plazos o reglas establecidas por la Entidad Prestadora para el correcto uso del servicio.
19. En ese sentido, se aprecia que entre las normas o condiciones de uso de las instalaciones de la Línea 1 del Metro de Lima, GYM ha dispuesto que la reventa de pasajes a los usuarios del servicio configura una conducta prohibida, conforme se aprecia a continuación:



20. Cabe señalar que esta indicación se encuentra consignada en el documento informativo denominado "Guía de Clientes"⁵, al cual los usuarios tienen acceso a través de la página web

⁵ Documento disponible en la página web de la Línea 1 del Metro de Lima: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2021/04/Guia-del-pasajero-29_04_2021-comprimido.pdf

de GYM. En ese sentido, la Entidad Prestadora ha informado que no se encuentra permitida la reventa de pasajes a otros usuarios.

21. Asimismo, de acuerdo al Instructivo UNF-SAM-REC-INS-008 sobre el Bloqueo de Tarjetas de Línea 1 aprobado por GYM, se señala que en caso de detecte una infracción a las normas de uso como lo son la reventa o movimientos atípicos por parte del usuario, se procederá a bloquear la tarjeta.
22. De la revisión del expediente obra el documento denominado "Reporte de Transacciones por Tarjeta", correspondiente a la tarjeta N° 6.595.167 materia de reclamo, en el cual se verifica el registro de los siguientes movimientos el día de los hechos:

Reporte de Transacciones por Tarjeta										
Fecha Desde:	01-01-2020 00:00	Número de Serie Externo:	6595167	Título:	Todos		Generado:	26-01-2021 09:58:18		
Fecha Hasta:	24-01-2021 23:59	Tipo de Transacción:	Todos		Perfil:	Todos		N° Registros:	127	
Página 3 de 5										
Número de Serie Externo	Número de Serie Interno	Estado de la Tarjeta	Título	Perfil	Documento	Último Saldo Leído	Último Saldo Calculado			
6595167	2074604357	Bloqueada	Monedero	Adulto	44742749	3,50	0,50			
Fecha	Número Transacción de Tarjeta	Tipo de Transacción	Título	Perfil	Saldo Anterior	Monto	Saldo	Terminal	Estación	
20-06-2020 14:14:01	00	Carga	Monedero	Adulto	6,00	5,00	11,00	2603003	Bayóvar	
20-06-2020 14:16:24	01	Uso	Monedero	Adulto	11,00	1,50	9,50	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:16:28	02	Uso	Monedero	Adulto	9,50	1,50	8,00	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:16:54	03	Uso	Monedero	Adulto	8,00	1,50	6,50	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:17:05	04	Uso	Monedero	Adulto	6,50	1,50	5,00	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:18:33	05	Uso	Monedero	Adulto	5,00	1,50	3,50	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:18:38	06	Uso	Monedero	Adulto	3,50	1,50	2,00	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:18:53	07	Uso	Monedero	Adulto	2,00	1,50	0,50	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:19:54	08	Carga	Monedero	Adulto	0,50	6,00	6,50	2603001	Bayóvar	
20-06-2020 14:21:58	09	Uso	Monedero	Adulto	6,50	1,50	5,00	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:22:04	10	Uso	Monedero	Adulto	5,00	1,50	3,50	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:22:27	11	Uso	Monedero	Adulto	3,50	1,50	2,00	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:22:56	12	Uso	Monedero	Adulto	2,00	1,50	0,50	2601005	Bayóvar	
20-06-2020 14:27:59	13	Carga	Monedero	Adulto	0,50	5,00	5,50	2603001	Bayóvar	
20-06-2020 14:28:11	14	Uso	Monedero	Adulto	5,50	1,50	4,00	2601005	Bayóvar	
20-06-2020 14:31:45	15	Uso	Monedero	Adulto	4,00	1,50	2,50	2601003	Bayóvar	
20-06-2020 14:31:53	16	Uso	Monedero	Adulto	2,50	1,50	1,00	2601003	Bayóvar	
26-06-2020 12:35:24	117	Carga	Monedero	Adulto	1,00	5,00	6,00	1503005	Gamarra	

23. Como puede observarse, entre las 14:14:01 y 14:31:53 horas del día 20 de junio de 2020, la tarjeta N° 6.595.167 registró catorce (14) validaciones de ingreso continuos en la estación Bayóvar de la Línea 1 del Metro de Lima.
24. De la información registrada en dicho documento, se advierte que la tarjeta N° 6.595.167 la señora FERNÁNDEZ, fue utilizada para realizar catorce (14) ingresos al servicio de transporte en un lapso de 15 minutos; conducta que no configura el comportamiento natural de un usuario del servicio de la Línea 1 del Metro de Lima, sino que más bien correspondería al ingreso de 14 usuarios al servicio de transporte.

25. La usuaria manifestó que no podía haberse dado el ingreso de catorce (14) personas a la estación debido a la cuarentena; no obstante, el Reporte de Transacciones por Tarjeta acredita dichos ingresos por lo que cabe desestimar el referido argumento.
26. En lo que respecta a la solicitud de visualización de las cámaras de seguridad de la Entidad Prestadora por parte de la señora FERNÁNDEZ, cabe señalar que, habiéndose verificado el detalle de transacciones por tarjeta, donde se constata el uso irregular de la misma, carece de objeto la visualización de los videos de las referidas cámaras.
27. De lo antes expuesto se concluye que el bloqueo de la tarjeta la señora FERNÁNDEZ resultó justificado, al haberse verificado que había sido utilizada para la reventa de pasajes; así como también que, ante la constatación del incumplimiento de las normas de uso del sistema correspondía el bloqueo definitivo de la tarjeta, como ocurrió en el presente caso. Consecuentemente, no corresponde la reactivación de la tarjeta en cuestión.
28. Ahora bien, de la lectura de la Carta R-CAT-046095-2021-SAC se aprecia que GYM indicó que el usuario podía acercarse a sus oficinas para proceder con la transferencia de su saldo a una nueva tarjeta, por lo que corresponde que la Entidad Prestadora cumpla con la referida devolución.
29. En consecuencia, habiéndose evidenciado que el bloqueo de la tarjeta N° 6.595.167 resultó justificado, corresponde confirmar lo resuelto mediante la Carta R-CAT-046095-2021-SAC.

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

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta R-CAT-046095-2021-SAC emitida por GYM FERROVÍAS S.A., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora CINDY MARION FERNÁNDEZ SARMIENTO, al haberse verificado que el bloqueo de su tarjeta resultó justificado.

⁶ **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

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N°37-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora CINDY MARION FERNÁNDEZ SARMIENTO 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 Humberto Ángel Zúñiga Schroder.

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

NT 2021072367

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp>



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe