



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° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN



Firmado por:
VELARDE SANCIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/10/2024
10:00:17 -0500

EXPEDIENTE N° : 016-2023-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
ENTIDAD PRESTADORA : TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC

RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

Lima, 26 de septiembre de 2024

SUMILLA: No habiéndose acreditado la prestación de un servicio carente de calidad en la recarga de la tarjeta de la usuaria por parte de la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la resolución recurrida que declaró infundado el reclamo interpuesto.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED] (en adelante, la usuaria) contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC, emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRAN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. El 3 de diciembre de 2022, la usuaria interpuso, vía telefónica, un reclamo ante la Entidad Prestadora, señalando lo siguiente:
 - i.- Entre las 13:30 y 14:00 horas del 1 de diciembre de 2022, se acercó a la boletería de la estación María Auxiliadora para recargar su tarjeta con un monto de S/ 10,00, entregando un billete con dicha denominación.
 - ii.- Luego de ingresar al sistema de la Línea 1, junto a las personas que la acompañaban, decidió revisar los movimientos de su tarjeta, advirtiéndole que la recarga efectuada había sido por sólo S/ 3,00, en lugar de los S/ 10,00 solicitados.
 - iii.- En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora le reembolse el monto no recargado, esto es, los S/ 7,00 faltantes.
 - iv.- La usuaria precisó que ha perdido el *ticket* de la mencionada operación.



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



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° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

2. Mediante Carta R-CAT-058634-2022-SAC, notificada el 23 de diciembre de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo, señalando lo siguiente:
- i.- A través de las cámaras de seguridad, se verificó que la usuaria solicitó al personal de la boletería realizar una recarga, procediendo a retirarse una vez concluida la operación sin mostrar disconformidad alguna.
 - ii.- La Entidad Prestadora ha difundido por diferentes medios, que los usuarios deben verificar la transacción realizada antes de retirarse de la ventanilla de la boletería.
3. Con fecha 9 de enero de 2023, la usuaria interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC, señalando no encontrarse de acuerdo con lo resuelto por la Entidad Prestadora, y manifestando lo siguiente:
- i.- Se deben revisar los videos de las cámaras de la estación, toda vez que ello, permitirá verificar que nunca le dieron el vuelto.
 - ii.- Solicitó la devolución de los S/7,00 no recargados.
4. El 23 de enero de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC, el expediente administrativo, reiterando lo manifestado en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC.
5. El 6 de septiembre de 2024, mediante Oficio N° 00520-2024-STO-OSITRÁN se requirió a la Entidad Prestadora remita el video que contenga las imágenes relacionadas con los hechos materia de reclamo. Al respecto, el 11 de septiembre de 2024, la Entidad Prestadora respondió indicando que debido al tiempo transcurrido no tenía los archivos solicitados.
6. El 11 de septiembre de 2024 se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.
7. El 13 de septiembre de 2024, la Entidad Prestadora presentó sus alegatos finales, reiterando los argumentos expuestos en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC, y agregando que la usuaria era la responsable de verificar que su operación de recarga se haya efectuado correctamente.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC emitida por la Entidad Prestadora.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la usuaria.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente reclamo versa sobre el cuestionamiento de la usuaria referido a que, habiendo solicitado una recarga de S/ 10,00 en su tarjeta, pagando con un billete de la misma denominación, únicamente le fue recargado S/ 3,00, requiriendo la devolución del monto no recargado; lo que constituye un supuesto de reclamo por calidad del servicio contenido en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de



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



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° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

TREN URBANO¹ 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, referido a la calidad del servicio); razón por la cual en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos TREN URBANO³ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁴ el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
11. Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta R-CAT-058634-2022-SAC fue notificada a la usuaria el 23 de diciembre de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo la usuaria para interponer su recurso de apelación venció el 18 de enero de 2023.
 - iii.- La usuaria apeló el 9 de enero de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
12. Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, 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 el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS⁵ (en adelante, TUO de la LPAG)".

¹ **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

"Los Usuarios podrán presentar Reclamos en los siguientes casos:

(...)

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

² **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) 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 TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación

Procede el recurso de apelación cuando la impugnación a la resolución emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A. se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas; 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 TREN URBANO DE LIMA 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".

⁴ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".

⁵ **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."



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



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° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

13. 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

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

14. De acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión celebrado entre la Entidad Prestadora y el Estado Peruano:
- La Entidad Prestadora tiene el derecho a explotar la concesión, siendo este el mecanismo para recuperar su inversión⁶.
 - La venta de boletos y recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios⁷.
15. De otro lado, en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, se establece que:
- La Entidad Prestadora está obligada a la conservación de los Bienes de la Concesión y a prestar el servicio a los usuarios dentro de estándares de calidad especificados en el correspondiente contrato⁸.

⁶ Contrato de Concesión

**Sección VIII: Explotación de la Concesión
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 (...)."

⁷ Contrato de Concesión

Sección VIII: Explotación de la Concesión

"8.5 Corresponde al CONCESIONARIO la limpieza e iluminación de las estaciones y demás Bienes de la Concesión, la venta de boletos y otros medios de pago, la difusión de la información a los pasajeros, así como la atención de los reclamos de los Usuarios, y el resguardo de la seguridad pública de los Usuarios en estaciones, trenes y demás Bienes de la Concesión, de conformidad con las Leyes Aplicables".

[El subrayado es nuestro]

⁸ Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.

(...)"

"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:

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 normativo vigente y disposiciones del OSITRAN."



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



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° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

- Corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de una tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao⁹.
 - Los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público tienen el derecho a recibir servicios, lo que incluye la venta de boletos y recarga de tarjetas, conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes¹⁰.
16. Tal como puede apreciarse, de lo dispuesto en el Contrato de Concesión y en el Reglamento de Usuarios, las Entidades Prestadoras, tienen el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura de transporte de uso público.

Sobre los hechos materia de reclamo

17. En el presente caso, la usuaria manifestó que el 1 de diciembre de 2022 se acercó a la boletería de la estación María Auxiliadora para efectuar una recarga de S/ 10,00, pagando con un billete de la misma denominación. Sin embargo, al ingresar al sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, se percató que únicamente se le había recargado S/ 3,00.
18. Posteriormente, solicitó la verificación de las cámaras de seguridad para comprobar su afirmación, debido a que no contaba con su *ticket*. En virtud de ello, solicitó que la Entidad Prestadora le reembolse el monto no recargado, esto es, los S/ 7,00 restantes.
19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que, luego de realizar la investigación de los hechos expuesto a través de las cámaras de seguridad, constató que la usuaria solicitó al personal de boletería de la estación realizar una recarga a su tarjeta y que al finalizar la transacción procedió a retirarse sin mostrar disconformidad. Asimismo, precisa que los usuarios antes de retirarse de la ventanilla de boletería deben verificar que la transacción se haya efectuado de manera correcta.
20. Al respecto, de la revisión de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Entidad Prestadora (página web, guía de pasajeros, afiches ubicados en las boleterías de las estaciones) se aprecia que esta cumple con informar a los usuarios que antes de retirarse de la ventanilla, deben verificar el vuelto recibido.

⁹ Reglamento de Usuarios

"Artículo 37.- Pago de la Tarifa por el uso del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao
Corresponde a la Entidad Prestadora del servicio de Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao el cobro de las Tarifas por el servicio de transporte que brinda, de conformidad con las condiciones expresadas en el respectivo Contrato de Concesión y la Ley N° 29754. Esta tarifa es fijada contractualmente y podrá ser revisada o fijada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, previa opinión del OSITRAN, de acuerdo al procedimiento establecido en el respectivo Contrato de Concesión.

[El subrayado es nuestro]

¹⁰ Reglamento de Usuarios

"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.



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

IMAGEN 1: Afiche ubicado en las boleterías de la Línea 1 del Metro de Lima

TARIFARIO / RATES

Tarjeta/Card	Adulto/Adults
S/. 5.00	S/. 1.50

Medio Pasaje/ Student Ticket
S/ 0.75

No aplicable a domingos ni feriados /
Not applicable on Sundays and holidays.

Escolares/School children:
Lunes a viernes/Monday to Friday.
Estudiantes de universidades e Institutos superiores/Students from universities and superior institutes:
Lunes a sábado/From Monday to Saturday.

Exonerados (Sin Costo)/ Exempted (No Cost)

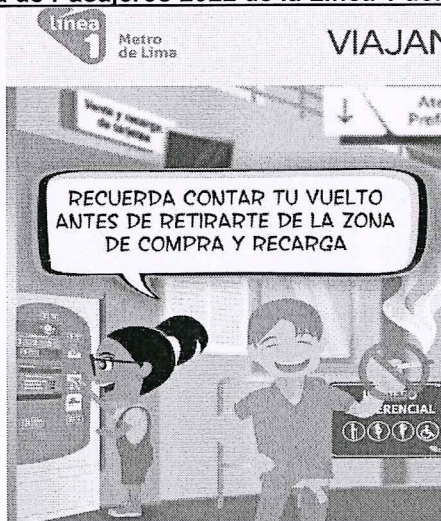
Indispensable presentar DNI y carnet vigente a solicitud del personal de LINEA 1.
It is essential to present ID and valid carnet at the request of LINEA 1 staff.

- Niños menores de 6 años/ Children under 6 years old.
- Miembros de la Policía Nacional/ Members of the National Police.
- Personas con discapacidad severa inscritas en el CONADIS/ Persons with severe disabilities registered in CONADIS.
- Cuerpo General de Bomberos/ General Body of Firefighters.

¡VERIFIQUE SU VUELTO ANTES DE RETIRARSE! **CHECK YOUR CHANGE BEFORE YOU LEAVE!**

Linea 1 Metro de Lima

*Fuente: Imagen recopilada de la boletería de la Línea 1 del Metro de Lima.

IMAGEN 2: Guía de Pasajeros 2022 de la Línea 1 del Metro de Lima¹¹

*Fuente: información extraída de la página web de la Línea 1 del Metro de Lima.

21. De manera adicional, cabe señalar que la exigencia de contar el vuelto antes de retirarse de la boletería o de la zona de recarga, implica una diligencia mínima por parte del usuario del servicio

¹¹ Recuperado de: https://www.lineauno.pe/wp-content/uploads/2022/06/Guia-del-pasajero-13_06_2022_compressed.pdf [19.09.2024].



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso PúblicoTRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

de transporte, tal como está recogido en el literal e del artículo 29 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, conforme se detalla a continuación:

"Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso".

[El subrayado y resaltado son nuestros]

22. Adicionalmente, cabe resaltar la relevancia de que los usuarios actúen con la diligencia ordinaria, lo que en el presente caso implica que, al recibir el *ticket*, deben revisar si el contenido del mismo corresponde a lo solicitado y si el vuelto recibido es el indicado en el citado documento. En ese sentido, si un usuario se retira de la boletería sin realizar observación alguna, se entiende que está dando su conformidad a la transacción realizada.
23. En este punto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG¹² establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, conforme se muestra a continuación:

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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

24. Teniendo en cuenta el dispositivo legal citado y en tanto la usuaria alega haber recibido un servicio carente de calidad, durante la operación de recarga, por parte de la Entidad Prestadora, correspondía a aquella acreditar con medios probatorios que el personal de la boletería no le habría entregado el vuelto de S/ 7,00; lo que no ha ocurrido en el presente caso.
25. En atención a lo expuesto, corresponde declarar infundado el recurso de apelación y, consecuentemente, confirmar la decisión contenida en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹³;

SE RESUELVE:

¹² **TUO de la LPAG**

Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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

¹³ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

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



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



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° 016-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00385-2024-TSC-OSITRAN

PRIMERO.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación presentado por la señora [REDACTED] y, en consecuencia, **CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta R-CAT-058634-2022-SAC emitida por TREN URBANO DE LIMA S.A.

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

TERCERO.- NOTIFICAR a la señora [REDACTED] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRAN, ubicado en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (www.gob.pe/ositran).

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT: 2024121506

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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