Firmado por: VELARDE SACIO Jose Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 02/09/2024 15:16:29 -0500

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

EXPEDIENTE	:	128-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE	:	[redacted]
ENTIDAD PRESTADORA	:	TREN URBANO DE LIMA S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC

RESOLUCIÓN Nº 00360-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 28 de agosto de 2024

SUMILLA: No habiéndose verificado que el personal de la Entidad Prestadora se hubiera negado a atender la recarga solicitada por el usuario, corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo presentado.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [redacted] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-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-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 15 de junio de 2023, el usuario presentó un reclamo ante la Entidad Prestadora, manifestando que, a las 21:00 horas del mismo día, personal de boletería de la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima se negó a atender su solicitud de recarga, aduciendo que no contaban con vuelto. En ese sentido, el usuario solicitó que la Entidad Prestadora mantenga un monto de dinero en monedas o billetes de baja denominación ("sencillo") para atender las solicitudes de recargas efectuadas con dinero en efectivo.

2. Mediante Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC, notificada el 7 de julio de 2023, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:

   i.- Habiéndose revisado los hechos expuestos por el reclamante, se ha verificado que el usuario se presentó en la boletería para realizar una recarga de S/ 3,00 con un billete de S/ 100,00. Ante esta situación, el personal de boletería le pidió que esperara unos minutos para conseguir el cambio y poder entregarle el vuelto. En atención a ello, se concluye que se ha cumplido con brindar un servicio conforme con los procedimientos establecidos en las normas de uso del sistema de Línea 1 del Metro de Lima.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

ii.- No obstante, lamentan la percepción no idónea del servicio brindado, así como las molestias ocasionadas al usuario. En tal sentido, esperan su comprensión a fin de seguir brindándole un servicio oportuno, eficiente y de calidad.

3. El 7 de julio de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC, manifestando que la declaración del personal de boletería es falsa y no es la primera vez que se le ha negado la atención. Añadió que solicitó una recarga de S/ 30,00 y no de S/ 3,00, como se indica en la decisión impugnada.

4. El 24 de julio de 2023, la Entidad Prestadora elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo expresado en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC.

5. El 14 de agosto de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista de la causa, quedando la causa al voto.

6. El 19 de agosto de 2024, la Entidad Prestadora presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo expuesto en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario referida a la negativa del personal de la boletería de la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de Lima a realizar una recarga en su tarjeta con un billete de S/ 100,00, aduciendo no contar con "sencillo"; situación prevista como un supuesto de reclamo por calidad del servicio en el literal d) del numeral IV.1 de Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de TREN URBANO[1] (en adelante, Reglamento de Reclamos de TREN URBANO) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRÁN[2] (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

1 **Reglamento de Reclamos de TREN URBANO**

*"**IV.1 Materia de los Reclamos***
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 OSITRÁN**

*"**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 del OSITRÁN**

*"**Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias***

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

9. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de TREN URBANO[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN[5], el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

    i.- La Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC fue notificada al usuario el 7 de julio de 2023.

    ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 1 de agosto de 2023.

    iii.- El usuario apeló con fecha 7 de julio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.

11. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)[6].

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre las disposiciones aplicables

13. Los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN, establecen lo siguiente:

> ***"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***

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 TREN URBANO**

"VII. 11 Recurso de Apelación
(…)
El recurso de apelación deberá interponerse ante la Gerencia de Servicio al Cliente de la Línea 1 del Metro de Lima, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles de notificada la resolución, utilizando los canales definidos en el punto V.2. 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 Reclamos del OSITRÁN**

*"**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] **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".

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

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 legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN
(…)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora
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 legal vigente y disposiciones del OSITRAN.
(…)".

[El subrayado es nuestro]

14. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece que corresponde a la Entidad Prestadora la venta de boletos y otros medios de pago, conforme se aprecia a continuación:

> *"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]

15. Adicionalmente, el numeral 1.2.25 del Anexo 7 del Contrato de Concesión, referido a los niveles de servicio, establece lo siguiente:

> ***"Atención al Usuario***
> *(…)*
> *1.2.25 Para la asistencia directa al usuario en cuanto a orientación sobre el servicio, emisión de tarjetas, recargas, recaudación del pasaje por medio de las máquinas expendedoras o de recarga o las taquillas y la administración de los pases libres, el Concesionario deberá asignar el personal y el equipamiento necesario en cada estación".*
>
> [El subrayado es nuestro]

16. Como se advierte, la venta de boletos y la recarga de tarjetas forman parte de aquellos servicios que la Entidad Prestadora se encuentra obligada a poner a disposición de los usuarios.

17. En ese sentido, los usuarios de la Línea 1 del Metro de Lima tienen derecho a que la venta de boletos y la recarga de tarjetas sean realizadas con estándares de calidad e idoneidad por parte de la Entidad Prestadora.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Sobre los hechos materia de reclamo

18. En el presente caso, el usuario manifestó que el personal de la boletería de la estación La Cultura de la Línea 1 del Metro de lima, se habría negado a atender su solicitud de recarga, aduciendo que no contaba con vuelto, razón por la cual solicitó que la Entidad Prestadora mantenga un monto de "sencillo" para atender las solicitudes de recargas efectuadas con dinero en efectivo.

19. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que su personal cumplió con brindar un servicio conforme con los procedimientos establecidos en las normas de uso del sistema de la Línea 1 del Metro de Lima, en la medida que pidió al usuario que esperara unos minutos para conseguir el cambio y poder entregarle el vuelto del billete de S/ 100,00.

20. En este punto, es importante mencionar que, en virtud del Contrato de Concesión, la Entidad Prestadora tiene derecho al aprovechamiento económico de los Bienes de la Concesión durante el plazo de vigencia de este, cuyos mecanismos le permiten recuperar su inversión a través del cobro de una tarifa[7]. 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 estándares de calidad especificados en el referido contrato[8], correspondiendo verificar si en el presente caso el servicio brindado al usuario se encontraba dentro de dichos estándares.

21. Al respecto, el artículo 37 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, establece que corresponde a la Entidad Prestadora el cobro de las tarifas por el servicio de transporte que brinda, conforme se aprecia a continuación:

> ***"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 Nro. 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]

---

[7] **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 (…)."

[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".

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

22. Asimismo, el numeral 8.5 del Contrato de Concesión celebrado con el Estado Peruano establece lo siguiente:

> *"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]

23. Adicionalmente, el Tribunal Constitucional ha señalado en el Expediente N° 0034-2004-AI/TC que, si bien nuestro ordenamiento jurídico no recoge una definición específica sobre el concepto de servicio público, y que nuestro texto Constitucional no ha establecido un listado de actividades que deban considerarse como tales; existen una serie de elementos que en conjunto permiten caracterizar, a grandes rasgos, a un servicio como público, siendo estos los siguientes:

> *a) Su naturaleza esencial para la comunidad;*
> *b) La necesaria continuidad de su prestación en el tiempo;*
> *c) Su naturaleza regular, es decir, que debe mantener un estándar mínimo de calidad y;*
> *d) La necesidad de que su acceso se dé en condiciones de igualdad.*
>
> [El subrayado es nuestro]

24. En atención a lo expuesto, se justifica un especial deber de protección estatal a los usuarios del servicio y, con ello, una reglamentación más estricta del mismo, supervisando que la prestación del servicio como la de venta de boletos y recarga de tarjetas se otorguen en condiciones de adecuada calidad, seguridad, oportunidad y alcance a la mayoría de la población, debido a que se trata de servicios que satisfacen un especial interés público.

25. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "Informe de Personal", suscrito por el personal que atendió al usuario en el área de boletería, quien indicó lo siguiente:

> *"Siendo las 21:00 me encontraba realizando mis labores en boletería sur cuando un pasajero se acercó a realizar una recarga de 3 soles con billete de 100 soles. Se le comunicó el pasajero que por el momento no se contaba con sencillo y si por favor me podría esperar unos minutos para recaudar sencillo y poderle dar su vuelto respectivo a lo cual el pasajero dijo que no; entonces se le brindo la opción de que se le podía sencillar su billete de 100 con 2 billetes de 50 soles y lo podría recargar en las TVM con la Ayuda de un* [sic] *a la cual el pasajero no cedió y dijo que esperaría el sencillo, después de pasar unos minutos del pasajero se acercó a mi compañero que se encontraba al costado a querer realizar su recarga, a lo cual mi compañero le respondió que tampoco contaba con sencillo y nuestro fondo tampoco contaba con sencillo entonces el pasajero muy incómodo solicito el libro de reclamaciones, a la cual se le brindo lo más pronto posible. (…)".*
>
> [El subrayado es nuestro]

26. Al respecto, ante la solicitud del usuario de recargar su tarjeta con un billete de S/ 100,00, el trabajador del área de boletería de la estación La Cultura señaló lo siguiente:

- Indicó al usuario que esperara unos minutos para conseguir cambio y poder entregarle el vuelto correspondiente, a lo cual el usuario inicialmente se negó.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

- Ante ello, se ofreció al usuario la opción de cambiar su billete de S/ 100,00 por dos billetes de S/ 50,00, para que pudiera realizar la recarga en las máquinas de autoservicios, opción que también fue rechazada por el usuario, decidiendo esperar que la boletería obtenga sencillo.

- Después de unos minutos de espera, el usuario solicitó el Libro de Reclamaciones.

27. Sobre el particular, el usuario señaló en su apelación que lo manifestado por el personal del área de boletería era falso; sin embargo, no ha presentado medios probatorios a fin de acreditar la supuesta inexactitud de lo manifestado por el personal de la Entidad Prestadora.

28. Debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG[9], señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

29. Pues bien, a partir de lo indicado en el citado Informe de Personal, no se aprecia una negativa a atender la solicitud de recarga del usuario, habiéndole brindado el personal de boletería al usuario alternativas a fin de que pudiera efectuar la recarga requerida.

30. En consecuencia, no habiéndose verificado que el personal de la Entidad Prestadora se hubiera negado a atender la recarga solicitada por el usuario, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRÁN[10];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LR-CUL-005-000364-2023-SAC, mediante la cual TREN URBANO DE LIMA S.A. declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [redacted]

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

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [redacted] y a TREN URBANO DE LIMA S.A. la presente resolución.

---

9 **TUO de la LPAG**

*"**Artículo 173.- Carga de la prueba***
173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones."

10 **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

*"**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".

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el Portal Institucional de OSITRÁN (www.ositran.gob.pe).

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
OSITRÁN

NT: 2024107952

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.ositrán.gob.pe:8443/sgdentidades/login.jsp

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

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