



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° 146-2022-TSC-OSITRÁN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 19/08/2024
14:40:41 -0500

EXPEDIENTE N° : 146-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE :

ENTIDAD PRESTADORA :

LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

ACTO APELADO :

Decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 14 de agosto de 2024

SUMILLA: *Al no haberse verificado una atención inadecuada del personal de la Entidad Prestadora, no corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por [REDACTED] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o 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.- Con fecha 11 de octubre de 2022, el usuario presentó un reclamo a LAP, manifestando que recibió un trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, durante la revisión para acceder a la zona de embarque del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJC), indicando lo siguiente:
 - i.- LAP no realiza un trato correcto al usuario, pues le hicieron retirar sus zapatos, cuando el problema era solo unas monedas que tenía. Además, al momento de revisarlo, lo hicieron de manera prepotente.
 - ii.- Por lo anterior, pide que mejoren el trato brindado a los usuarios y que se cambie el personal.
- 2.- Mediante decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526, de fecha 28 de octubre del 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, indicando lo siguiente:



Calle Los Negocios 162, 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° 146-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRAN

- i.- El personal –en estricto cumplimiento de la normativa aplicable– solicitó al usuario que se retirara los zapatos para proceder con la inspección pertinente. Acto seguido, se dirigió hacia la máquina de rayos X, pero se resistió a quitarse el calzado e intentó cruzar el pórtico, motivo por el cual el personal le reiteró el pedido anterior.
 - ii.- El Programa de Seguridad del AIJC prevé que el pasajero *“a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares”* antes de acceder a la zona de embarque del AIJC.
 - iii.- Luego de retirarse el calzado, el usuario volvió a cruzar el pórtico, el cual se activó nuevamente, esta vez para una inspección aleatoria, ante lo cual el personal procedió a informarle sobre el proceso de inspección que debían aplicarle, siendo que, una vez culminado, permitieron al usuario que continúe con su proceso de embarque. Dichas inspecciones no constituyen ningún tipo de maltrato o discriminación hacia los usuarios.
- 3.- Con fecha 07 de noviembre de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526, indicando lo siguiente:
- i.- No está de acuerdo con la respuesta de LAP, ya que el personal de seguridad lo inspeccionó de “pura gana”, excusándose en que se activó la alarma para la inspección.
 - ii.- No recuerda que se haya activado alguna alarma, a fin de que el personal de seguridad lo inspeccionara.
- 4.- El 28 de noviembre de 2022, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento, y agregando lo siguiente:
- i.- La atención que recibió del personal de seguridad del AIJC fue realizada cumpliendo con los procesos de inspección que correspondían, sin algún trato no idóneo hacia el usuario.
 - ii.- La inspección realizada al usuario no fue por decisión arbitraria del personal de seguridad de LAP, pues según lo dispuesto en el Programa de Seguridad del AIJC, en lo referido a inspecciones aleatorias a los pasajeros, estos últimos deben permitir que el personal de seguridad les realice la inspección, a través de los equipos de rayos X, del calzado y otras prendas de vestir, a fin de garantizar la seguridad aeroportuaria.
- 5.- Con fecha 14 de agosto de 2024, se realizó la audiencia de vista del Expediente N° 146-2022-TSC-OSITRAN, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526; y,



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° 146-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRAN

- ii. Determinar 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

- 7.- De la revisión del expediente administrativo se aprecia que el 11 de octubre de 2022, el usuario interpuso reclamo ante LAP, señalando haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de la Entidad Prestadora durante el proceso de inspección de pasajeros; supuesto de reclamo relacionado con la calidad en el servicio previsto en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN¹; siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo², el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 8.- De conformidad con el literal b) del artículo 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP³, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 9.- Al respecto, de una revisión del expediente, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta C-LAP-COM-2022-0526 fue notificada al usuario el 28 de octubre de 2022.
- ii.- El plazo máximo que tuvo el usuario para interponer el recurso de apelación vencía el 22 de noviembre de 2022.

¹ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 33. – Objeto del Procedimiento

(...)

En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.

(...)"

² **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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

(...)"

³ **Reglamento de Reclamos de LAP**

"10.4. Medios Impugnatorios

(...)

b. Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

(...)"

⁴ **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".



Calle Los Negocios 162, 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° 146-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRAN

- iii.- El usuario apeló con fecha 07 de noviembre de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
- 10.- Por 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)⁵.
- 11.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y plazo de 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 obligaciones de la Entidad Prestadora

- 12.- Respecto de los servicios que se brindan al interior del Terminal Aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

“OBJETO, OTORGAMIENTO Y AMBITO DE LA CONCESION

El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.

2.1 Otorgamiento de la Concesión. El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, de la prestación de los Servicios Aeroportuarios, y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.”

[El subrayado es nuestro]

- 13.- Vinculado con lo anteriormente señalado, el numeral 5.1 de la cláusula 5 del referido Contrato dispone lo siguiente:

“OPERACION DE LA CONCESION

5.1 Régimen de los Bienes de la Concesión. *Durante la Vigencia de la Concesión, el Concedente, o quien éste designe tendrá el derecho de propiedad de los Bienes de la Concesión, salvo lo dispuesto en el inciso 5.7.2 de la Cláusula 5.7 del presente contrato. El Concesionario tendrá la*

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° 146-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRAN

posesión, el uso y disfrute de los Bienes de la Concesión, la operación del Aeropuerto, la prestación de los Servicios Aeroportuarios, la implementación de las Mejoras, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y las Leyes Aplicables.

[El subrayado es nuestro]

- 14.- En esa línea, artículo 10 de la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, establece que los operadores de aeródromos son los responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 10.- De los Operadores de Aeródromos públicos y privados

10.1 Los Operadores de Aeródromos públicos o privados están obligados a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, que emita la Dirección General de Aeronáutica Civil y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado.

10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano

(...)”

[El subrayado es nuestro]

Sobre los derechos de los usuarios

- 15.- El literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden una atención adecuada, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

e. A la atención adecuada

Los Usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención de trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza.

[El subrayado es nuestro]

- 16.- Por su parte, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

“DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositrani.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° 146-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRAN

“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.

[El subrayado es nuestro]

Sobre el reclamo del usuario

- 17.- En el presente caso, el usuario manifestó que, durante la inspección, el personal de seguridad lo trató de manera inadecuada, debido a que le hicieron retirar sus zapatos, pese a que solamente tenía unas monedas en sus bolsillos, subrayando que la revisión por parte del personal de LAP se llevó a cabo de manera prepotente.
- 18.- Por su parte, LAP señaló que la inspección realizada por el personal de seguridad se ejecutó cumpliendo la normativa de seguridad aeroportuaria aplicable al caso; destacando que, luego de culminado el procedimiento de revisión al usuario, le permitieron continuar con su proceso de embarque.
- 19.- En su recurso de apelación, el usuario indica que el personal de seguridad lo inspeccionó de manera arbitraria, pues (según señala) no recuerda que se haya activado alguna alarma que justificara su inspección.
- 20.- En contraposición, en su absolución al recurso de apelación, LAP recalca que la inspección al usuario se realizó observando lo dispuesto en la normativa aplicable, y no de manera arbitraria, tal como erróneamente señala el usuario.
- 21.- Al respecto, conforme quedó señalado en los acápites previos, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, la Entidad Prestadora es responsable de la inspección de los pasajeros y de su equipaje de mano, estando obligada a cumplir con lo estipulado en el Programa Nacional de Seguridad de Aviación Civil que emita la Dirección General de Aviación Civil – DGAC, y lo establecido en su Programa de Seguridad de Aeródromo o Aeropuerto aprobado por la autoridad competente.
- 22.- Con relación a lo anterior, cabe resaltar que el numeral 2.3.1, literal c) del Programa de Seguridad del AIJC, dispone que *“a solicitud del personal de seguridad, permitirá la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares”*, antes de acceder a la zona de embarque del AIJC.
- 23.- Igualmente, el numeral 3.3.2 de dicho Programa de Seguridad dispone que todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeropuerto en los puestos de control, conforme se aprecia a continuación:

“3.3 Normas de control de seguridad para los pasajeros



Calle Los Negocios 162, 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° 146-2022-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 00342-2024-TSC-OSITRAN

(...)

3.3.2 Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario, se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

[El subrayado es nuestro]

- 24.- En ese mismo sentido, el documento denominado Manual de Procedimientos Operativos Normalizados del AIJCH⁶, establece que “Las personas elegidas para una inspección aleatoria serán aquellas que después de haber pasado por el pórtico detector de metales (PDM), no ha generado ninguna alarma sonora en el PDM o de acuerdo con la selección fijada por los pórticos detectores de metales (...),” y también prevé que “Las inspecciones aleatorias de las personas se realizarán a través de la inspección física (pat-down)” [El subrayado es nuestro]
- 25.- De este modo, de acuerdo con lo establecido en el marco legal vigente, la Entidad Prestadora es responsable de la inspección de los pasajeros en el Aeropuerto, por lo que se encuentra facultada a realizar su inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas tales como, calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares, y a su vez, los pasajeros se encuentran obligados a permitir dicha inspección cuando corresponda.
- 26.- En ese contexto, luego de evaluar los documentos que obran en el expediente conjuntamente con el marco legal aplicable en el presente caso, este Tribunal no ha verificado que el procedimiento de inspección efectuada por el personal de la Entidad Prestadora al usuario se haya realizado de manera inadecuada.
- 27.- De acuerdo con lo antes señalado, corresponde confirmar la resolución contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526 y declarar 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 del OSITRAN⁷;

⁶ Aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC.

⁷ **Reglamento de Reclamos de 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 162, 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 Nº 146-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 00342-2024-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0526 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR a [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente Resolución en el portal institucional (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 Tamara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

**TRIBUNAL DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN**

NT: 202401189

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