



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

EXPEDIENTE N° : 016-2010-TSC-OSITRAN
APELANTE : CLAUDIA MIRTHA TARAZONA SORIA
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Carta LAP-GAC-C-2010-484

RESOLUCIÓN N° 004

Lima, 07 de abril del 2011

SUMILLA: Es legítimo que la entidad prestadora aeroportuaria, en una situación de agresión entre pasajeros, intervenga, máxime cuando existe duda razonable respecto de la comisión de un hecho punible, en cuyo caso además debe convocar al personal policial. La entidad prestadora aeroportuaria no puede asumir los costos de la TUUA ni de los pasajes cuando la intervención del proceso de embarque obedece a causas no imputables a ella.

VISTO:

El Expediente N° 016-2010-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación interpuesto por la señora CLAUDIA MIRTHA TARAZONA SORIA (en adelante, la señora TARAZONA o LA APELANTE) contra lo resuelto en la Carta LAP-GAC-C-2010-484, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en lo sucesivo, LAP); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Mediante presentación de Formato para la Atención de Reclamos de los Usuarios de Servicios Aeroportuarios en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez N° 2463, la señora TARAZONA interpuso reclamo ante LAP el día 07 de julio del 2010, exigiendo el reembolso del costo total de los pasajes como el pago de los impuestos efectuados, y la sanción correspondiente al personal de seguridad de LAP, por cuanto el día 30 de junio del 2010 se permitió la entrada a la zona internacional de personas ajenas a su vuelo, quienes agredieron verbal y físicamente en las inmediaciones del corredor de la Sala 24 del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante AIJCh) a la reclamante y a sus menores hijos J.F.Ch.T. (8) y M.A.Ch.T. (5)

Página 1 de 8



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

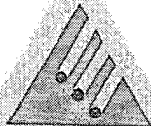
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

- 2.- Señala, además, que el personal de LAP la retuvo e impidió abordar su vuelo internacional a la ciudad de México D.F. a bordo de la aerolínea AEROMÉXICO. La apelante solicita se sancione al personal que dejó ingresar a los señores JULIO CHILET, HUGO CHILET y VANESSA PATIÑO así como al personal de LAP que retuvo a la reclamante y a su menores hijos.
- 3.- El 16 de agosto del 2010, CLAUDIA TARAZONA presenta un nuevo documento ante LAP, recalcando su solicitud sido agredida por JULIO CHILET, HUGO CHILET y VANESSA PATIÑO. En la acotada misiva, CLAUDIA TARAZONA indica implícitamente a LAP como la responsable de haber perdido el vuelo por falta de seguridad; y adjunta copia de certificado médico legal del 30/06/2010 que determina que fue agredida, prescribiéndose 02 días de atención facultativa y 05 días de incapacidad médico legal, asimismo, anexa fotografía de las lesiones ocasionadas
- 4.- El 19 de agosto del 2010, LAP resuelve el reclamo presentado por CLAUDIA TARAZONA, mediante Carta LAP-GAC-C-2010-484 denegándolo, argumentando lo siguiente:
- i.- *Respecto al ingreso de los señores Julio Chilet, Hugo Chilet y Vanessa Patiño al área restringida del AIJCh.-* No puede afirmarse que quienes agredieron a CLAUDIA TARAZONA sean personas ajenas a vuelos internacionales, toda vez que ingresaron a la zona restringida portando su respectivo *boarding pass* emitido por LAN: Julio Chilet, Vuelo LA1630 con destino a Guayaquil; Hugo Chilet y Vanessa Patiño: Vuelo LA633 con destino a Santiago; habiendo ingresado a la zona de embarque cumpliendo con las mismas formalidades que cumple cualquier pasajero de salida internacional.
 - ii.- *Respecto a que el personal de LAP la habría retenido e impedido la salida del país a la señora CLAUDIA TARAZONA.-* LAP señala que su personal se vio obligado a intervenir para impedir que la agresión continúe pero – fundamentalmente- para solicitar el apoyo policial a fin de hacerse cargo de la situación; siendo la policía la que condujo a todos los implicados a la Comisaría del AIJCh.
 - iii.- *Sobre el pedido referido a que LAP le reembolse el costo de los pasajes y pagos efectuados con respecto del vuelo en el que no se embarcó.-* LAP señala que por información de AEROMÉXICO

Página 2 de 8



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

queda claro que CLAUDIA TARAZONA no pudo abordar el vuelo por problemas familiares, y por no haber incidencia de LAP en el impedimento de salida del país, no le corresponde hacerse responsable por el perjuicio económico sufrido por la apelante. Además añade LAP que no procede el reembolso de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), toda vez que lo sucedido no se adecua a alguna de las 10 causales establecidas por Resolución de Consejo Directivo N° 011-2008-CD-OSITRAN.

- 5.- En fecha 09 de septiembre del 2010, CLAUDIA TARAZONA interpone el recurso impugnativo contra la Carta LAP-GAC-C-2010-484, solicitando que el Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN lo declare fundado por los fundamentos siguientes:
- i.- *Sobre el ingreso de JULIO CHILET, HUGO CHILET y VANESSA PATIÑO.*- LA APELANTE señala que JULIO CHILET, HUGO CHILET y VANESSA PATIÑO si bien tenían derecho a acceder al área del espigón internacional, no tenían porqué agredirla, ni impedir el ingreso de la apelante y sus menores hijos al avión de AEROMEXICO. Agrega que LAP debió prestar un adecuado servicio de seguridad para que pueda arribar a su avión, ya que la documentación presentada ante el control migratorio estaba en orden.
 - ii.- *Respecto a que el personal de LAP la ha retenido e impedido su salida del país.*- LA APELANTE afirma que es responsabilidad de LAP garantizar la debida estadía de los pasajeros hasta su arribo al avión; como quiera que las agresiones se produjeron en el Espigón Internacional, LAP es responsable por las mismas, toda vez que el dejar de hacer constituye una conducta omisiva pasible de sanción, como consecuencia de haber sido víctima de agresión por parte de JULIO CHILET, HUGO CHILET y VANESSA PATIÑO, la señora TARAZONA no pudo abordar su vuelo. La apelante añade que si LAP hubiese prestado la seguridad debida, hubiera partido a México D.F. Agrega la apelante que LAP separó a sus hijos de su custodia sin autorización expresa.
 - iii.- *En cuanto al reembolso del costo de pasajes y pagos efectuados con respecto del vuelo en el que no se embarcó,* la señora TARAZONA refiere que las lesiones que le ocasionaron en el Espigón Internacional del AIJCh fueron ocasionadas por la incompetencia del personal de seguridad, y por ello LAP debe reembolsar lo solicitado.

Página 3 de 8



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

6.- El recurso es elevado el 15 de septiembre del 2010, emitiendo el TSC la Resolución N° 001 el 27 de septiembre del 2010 de admisión a trámite la apelación, corriendo traslado a LAP para que efectuara la absolución de posiciones correspondiente. El 20 de octubre del 2010, LAP absuelve el trámite, solicitando se deniegue el pedido de la apelante, toda vez que:

i.- Ni LAP ni su personal han tenido que ver con la agresión suscitada en el ámbito familiar de la señora Tarazona; más bien LAP procedió a actuar de conformidad con los procedimientos aplicables, sobre todo por tratarse de una situación sumamente delicada.

ii.- Lo que motivó la intervención de LAP fue porque se presentó una situación de alteración del orden en la zona de embarque restringida del AIJCh, por problemas de índole familiar entre JULIO CHILET, HUGO CHILET, VANESSA PATIÑO y CLAUDIA TARAZONA. LAP intervino de acuerdo con el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, que establece expresamente que el operador del aeródromo tiene el derecho de intervenir ante situaciones en las que se atente contra las personas dentro del Aeropuerto. Expresa LAP que el Programa de Seguridad del AIJCh dispone que frente a una situación de pasajeros conflictivos, corresponde al personal de LAP una vez conocido el hecho, apersonarse con el apoyo policial o requerirlo, permaneciendo allí hasta que la Policía Nacional se haga presente.

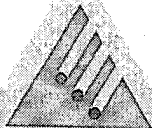
iii.- El personal de LAP llamó de inmediato a los efectivos policiales que estaban cubriendo servicio en las zonas restringidas de embarque, quienes procedieron a hacerse cargo de la situación conflictiva a fin de restablecer en forma definitiva el orden, pasando el personal de LAP simplemente a apoyar a la Policía.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7.- Las cuestiones en discusión son:

- i.- Determinar la procedencia del recurso; y,
- ii.- Determinar si LAP debe asumir el costo de la TUUA y los pasajes de CLAUDIA TARAZONA, J.F.Ch.T. y M.A.Ch.T. del 30 de junio del 2010 a horas 01:25.

Página 4 de 8



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 8.- Como se evidencia de los antecedentes descritos, el reclamo de la señora TARAZONA se fundamenta en la presunta falta de seguridad que LAP ha debido brindar a la usuaria, pudiendo tipificarse dentro de los alcances del supuesto previsto en el inciso c) del artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹.
- 9.- Por otro lado, el recurso de apelación se fundamenta en la diferente interpretación de las pruebas producidas; cumpliéndose con lo dispuesto por el artículo 209 de la LPAG.
- 10.- Cumpliéndose los requisitos de procedencia exigidos por ley y los respectivos reglamentos, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DEL FONDO DE LA CONTROVERSIA

- 11.- A efectos de determinar la fundabilidad del reclamo es imprescindible analizar si LAP debe efectuar el reembolso de los conceptos pagados por CLAUDIA TARAZONA, a saber, tres importes de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto, así como los tres pasajes para ella y sus dos menores hijos con destino a la ciudad de México D.F.
- 12.- Al respecto, el Contrato de Concesión del AIJCh establece en su anexo 3 que entre los servicios cubiertos por la TUUA está la prestación de seguridad y es definida en el parágrafo 1.1.2 del anexo 3 del Contrato de Concesión del siguiente modo: *Seguridad.- Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la*

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 002-2004-CD-OSITRAN y modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 076-2006-CD-OSITRAN

"Artículo 7.- Materia de los reclamos y controversias

Los reclamos y controversias que son materia del presente Reglamento son los siguientes:

(...)

- c) Los reclamos de usuarios relacionados con daños o pérdidas en perjuicio de los mismos, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras".

Página 5 de 8



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

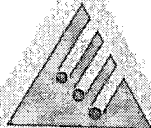
EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el Aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o Usuarios”.

- 13.- La seguridad para el pasajero involucra que pueda esperar el vuelo a su destino en la zona restringida sin perturbaciones a su tranquilidad, salud o integridad física.
- 14.- Del mérito de todos los documentos obrantes en el expediente, incluidas las denuncias policiales, las actas de ocurrencia del personal de seguridad de LAP, el Certificado Médico Legal N° 009368-L, así como la videograbación de las cámaras de seguridad del AIJCH; este Tribunal estima que existen pruebas suficientes que permiten concluir que aproximadamente a las 00:40 horas del 30 de junio del 2010, HUGO CHILET y VANESSA PATIÑO ingresaron al área restringida de salida de vuelos internacionales, portando sus respectivos boletos de embarque con destino a Santiago de Chile y se dirigieron al pasadizo cercano a las Salas N° 24 y N° 27 para agredir a CLAUDIA TARAZONA e impedir la salida del país de sus menores hijos. Asimismo, el padre de estos, JULIO CHILET también participó en la agresión. El personal de seguridad de LAP intervino separando a los contendientes, para posteriormente dar aviso a la Comisaría del AIJCh, constituyéndose efectivos policiales al lugar del incidente, procediendo luego, a llevar a los implicados a la Comisaría del AIJCh.
- 15.- Como ya se ha señalado, de conformidad con el contrato de concesión LAP es responsable de todas las operaciones aeroportuarias; las mismas que deben brindarse con las máximas garantías de seguridad de acuerdo a lo establecido en la normatividad nacional e internacional vigente.
- 16.- Al respecto, la Dirección General de Aeronáutica Civil ha desarrollado el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, siendo relevante en el presente caso el Parte N° 107 sobre Seguridad Aeroportuaria², en el cual se establecen los lineamientos contra todo acto de interferencia ilícita o hecho punible que pueda suscitarse en el aeropuerto o en la aeronave, así como un conjunto de parámetros técnicos que debe conservar la Administración Aeroportuaria en salvaguarda de la seguridad de los pasajeros.

² RAP 107 – Seguridad Aeroportuaria. Aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, de conformidad con el Anexo 17: Seguridad del Convenio Internacional de la Aviación Civil (OACI) En: www.mtc.gob.pe/portal/transportes/aereo/regulaciones/docs/rap_rev17/rap107/rap_107_rev17.PDF, (página visitada el 3 de abril de 2011).



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

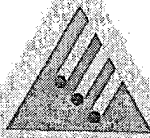
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 004

- 17.- El propio Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, tal como consta en el documento remitido por LAP (folio 51), determina que los operadores de los aeródromos (como LAP en el AIJCh) tienen la autoridad de intervenir a personas sospechosas de la comisión de actos de interferencia ilícita o que atenten contra las personas dentro de las instalaciones aeroportuarias, terminando esta facultad en presencia de personal de la Policía Nacional del Perú.
- 18.- Es así que se afirma que el personal de seguridad estuvo legitimado para intervenir en la discusión acaecida entre VANESSA PATIÑO, HUGO CHILET, JULIO CHILET y CLAUDIA TARAZONA. Más aun, si como consta de autos esta actuación fue de naturaleza temporal, culminando su intervención con la constitución de los efectivos policiales al lugar de la agresión. El accionar del personal de LAP, no solo fue conveniente para impedir que la discusión se prolongara, sino que fue adecuado, al realizarse de acuerdo con el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil y el Programa de Seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez que prescribe: "El personal de Seguridad, una vez conocido el hecho, deberá apersonarse con el apoyo policial hasta el lugar de los hechos"
- 19.- Si bien, la intervención por parte del personal de LAP para detener las agresiones ha derivado en que la apelante sea conducida a la comisaría y en consecuencia, pierda el vuelo para ella y sus hijos, así como el monto pagado por tres importes de TUUA; este Tribunal considera que actuó bien LAP al permitir que la Policía condujera a todos los participantes de la gresca a la Comisaría.
- 20.- Adicionalmente, se advierte de los recaudos obrantes en el expediente administrativo, que JULIO CHILET advirtió a la Policía como al personal de seguridad de LAP que CLAUDIA TARAZONA estaba por llevarse a sus dos menores hijos J.F.Ch.T. y M.A.Ch.T. a la ciudad de México DF sin su asentimiento, portando documentos falsos.
- 21.- Este Tribunal considera que el personal de LAP actuó legítimamente al tener una duda razonable, por cuanto fue JULIO CHILET quien hizo advertencia de la posible comisión de un hecho punible por parte de la madre de sus menores hijos, siendo este el único que puede autorizar la salida del país de los menores; más aun considerando que de haber sido ciertas las delicadas afirmaciones, el perjuicio habría devenido irreparable.

Página 7 de 8



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEДИENTE Nº 016-2010-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 004

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 52 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

SE RESUELVE:

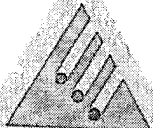
PRIMERO.- Declarar **INFUNDADO** el recurso de apelación y en consecuencia **CONFIRMAR** la decisión de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. contenida en la Carta LAP-GAC-C-2010-484 que declaró improcedente el reclamo presentado por la señora CLAUDIA MIRTHA TARAZONA SORIA.

SEGUNDO.- PONER en conocimiento de la señora CLAUDIA MIRTHA TARAZONA SORIA y de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., que con la presente resolución se agota la vía administrativa.

TERCERO.- DISPONER la publicación de la presente resolución en la página web institucional: www.ositran.gob.pe

Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Ernesto Castellanos Salazar, Héctor Ferrer Tafur y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.

JUAN ALEJANDRO ESPINOZA ESPINOZA
Presidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN



OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

