



Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 030-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 003

EXPEDIENTE N° : 030-2012-TSC-OSITRAN
APELANTE : JULIO CÁCERES ARCE
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105

RESOLUCIÓN N° 003

Lima, 23 de julio de 2012

SUMILLA: *Se consideran públicas las disculpas ofrecidas por la Entidad Prestadora al usuario, si es que se puede acceder al documento que las contiene a través de la página Web de dicha entidad.*

VISTO:

El Recurso de Apelación interpuesto por el señor JULIO CÁCERES ARCE, (en lo sucesivo el señor CÁCERES o el apelante), contra la decisión contenida en la carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 9 de febrero de 2012, el señor CÁCERES presentó reclamo ante LAP manifestando que:
 - i.- El día 8 de febrero de 2012 se encontraba en la Sala VIP de la sección nacional del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (AIJCh), cuando el señor Carlos Cauví Sangama (en lo sucesivo, el señor Cauví) miembro del personal de LAP le solicitó acompañarlo al área de seguridad debido a que había sido identificado por las cámaras de seguridad como responsable de la sustracción de una laptop.
 - ii.- Debido a las exigencias del señor Cauví mostró su documento nacional de identidad y su laptop de marca "DELL", luego de lo cual verificando que la laptop extraviada era de marca "HP", se retiraron de la Sala VIP sin disculparse. Luego increpó al señor Cauví lo sucedido, a lo cual éste le respondió "Quéjese donde quiera".



- iii.- Después de lo sucedido, es nuevamente intervenido esta vez por el Supervisor de Seguridad del AIJCh, el señor Prieto, quien le indicó que debía revisar su equipaje de mano, a lo cual se negó alegando que se debía trasladar a la sala de embarque pues su vuelo estaba próximo a partir, por lo cual, lo siguieron y al dejar su equipaje de mano, lo abrieron y lo revisaron sin su consentimiento, sin encontrar nada comprometedor en él.
- iv.- Nuevamente increpa el proceder del personal de seguridad, ante lo cual dicho personal le señaló que cumplía con su trabajo y que le tenía sin cuidado cualquier queja. Al cabo de ello, se acercó una señorita con un formulario de reclamo, el mismo que no pudo llenar debido a que su vuelo estaba cerrando.
- v.- Refiere que ha sido humillado, maltratado y que se le imputó un acto sin mediar acción previa. Además, los modales y conducta del personal de seguridad fueron inapropiados en especial los del señor Cauví a quien solicitó se le aplique una sanción drástica. Por último, pidió a LAP resarcir su honra de manera pública, dado que la agresión también fue pública.
- 2.- LAP mediante carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105 notificada el 05 de marzo de 2012, da respuesta al reclamo presentado por el señor CÁCERES en los siguientes términos:
- i.- La Gerencia de Seguridad Aeroportuaria del AIJCh informó que la situación se debió a que su personal de seguridad fue advertido por un pasajero sobre la sustracción de una laptop en los Controles de Seguridad del AIJCh. Por ello, se procedió a verificar las imágenes de las Cámaras de Seguridad, observando que una persona vestida de forma similar al señor CÁCERES había sustraído la laptop.
- ii.- La intervención realizada por su personal de seguridad fue efectuada en cumplimiento de sus obligaciones. No obstante ello, en la ejecución de tales obligaciones, su personal –lamentable e involuntariamente– incurrió en confusión al intentar ubicar al pasajero que cometió el robo.
- iii.- LAP ha podido determinar que sí ha existido una falta de carácter disciplinaria por parte del señor Cauví, por la forma en que procedió a requerir la inspección de las pertenencias del usuario, al no haber guardado el debido respeto y consideración hacia el usuario, por lo cual, le impuso una sanción.
- iv.- LAP expresa sus disculpas por el trato inadecuado y descortés que recibió el señor CÁCERES por parte de uno de sus colaboradores. Además, rechaza este tipo de conductas e informan que como medidas correctivas



la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria continuará dictando y reforzará los cursos de capacitación del personal de seguridad en temas de atención al cliente.

- 3.- Con fecha 19 de marzo de 2012, el señor CÁCERES interpuso recurso de apelación, indicando que la carta de respuesta no especifica el grado de sanción impuesta al señor Cauví y que en su reclamo solicitó la más drástica sanción, considerando que ésta implicaría que dicho señor no siga laborando con LAP. Asimismo, que la carta tampoco expresa la sanción impuesta al señor Prieto. Por último, reitera su solicitud de recibir disculpas públicas a fin de resarcir su honra mellada públicamente, de modo que guarde proporcionalidad.
- 4.- LAP con fecha 3 de abril de 2012, procedió a elevar al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) su escrito de absolución del recurso presentado, reiterando lo mencionado en la carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105 y agregando que:
 - i.- La intervención al señor CÁCERES fue realizada como parte de la responsabilidad de LAP de mantener un alto nivel de seguridad en el AIJCh.
 - ii.- Antes de la inspección realizada al señor CÁCERES, su personal de seguridad intervino a otro pasajero que presentaba las mismas características que la persona que hurtó la laptop, el cual accedió en todo momento y con la mejor disposición a que se efectúe la intervención.
 - iii.- En la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria se cuenta con reportes con un total de 121 casos de robos de objetos personales cometidos en los controles de seguridad, de los cuales 106 de dichos casos fueron recuperados.
 - iv.- Habiéndose identificado la existencia de un trato inadecuado por parte de uno de sus colaboradores hacia el señor CÁCERES, fue objeto de un procedimiento disciplinario interno. En ese sentido la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria le impuso una amonestación escrita mediante Memorando N° LAP-GSEG-2012-016 el mismo que forma parte del legajo personal del trabajador. En adición a la sanción impuesta se ha considerado reubicar al señor Cauví a un puesto de control de seguridad en el que no tenga contacto con los usuarios del AIJCh, hasta que finalice satisfactoriamente el curso de atención al cliente que viene recibiendo.
 - v.- Consideran que las medidas adoptadas permitirán evitar que el señor Cauví repita una conducta inapropiada hacia cualquier usuario. No obstante, desde el punto de vista del señor CÁCERES, corresponde que LAP despida al señor Cauví.



- vi.- En atención a los criterios de razonabilidad y proporcionalidad nuestra Gerencia de Seguridad Aeroportuaria determinó que la sanción que debía imponerse al señor Cauví era la de Amonestación escrita. El marco regulatorio en materia laboral no permite, que el señor Cauví sea despedido de LAP.
 - vii.- Con relación al pedido de disculpas públicas del señor CÁCERES, en su comunicación que atiende su reclamo, le expresaron las más sinceras disculpas por el trato recibido.
 - viii.- La carta enviada al señor Cáceres como respuesta a su reclamo constituye una disculpa pública por los hechos sucedidos, más aún si se tiene en cuenta que, de acuerdo con el artículo 14 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, dicha comunicación debe ser publicada en la página web de LAP, al constituir un acto administrativo que resuelve un reclamo.
- 5.- Mediante Resolución N° 002 el TSC citó a las partes a las Audiencias de Conciliación y Vista de la Causa. La audiencia de vista se realizó el 22 de junio de 2012, en la que informaron oralmente los representantes de LAP, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Son cuestiones en discusión a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de LAP.
 - ii.- Establecer si corresponde o no confirmar la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105 expedida por LAP con ocasión del reclamo planteado por el señor CÁCERES.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- Entre las solicitudes incluidas en la apelación del señor CÁCERES, se encuentra la relacionada con la sanción que LAP debe imponer a los señores Cauví y Prieto.
- 8.- Este extremo de la solicitud del señor CÁCERES deviene en improcedente, considerando que corresponde al ámbito de la política laboral de LAP la cual, de



acuerdo con lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP (Reglamento de Reclamos de LAP)¹ y el artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento del OSITRAN)², no es materia que pueda cuestionarse a través del procedimiento de reclamos.

9.- Ahora bien, la solicitud de disculpas públicas requeridas a LAP por el señor CÁCERES al estar relacionada con la atención al usuario y por ende a la calidad del servicio, si es materia de este procedimiento, de acuerdo con los reglamentos citados.

10.- De conformidad con el artículo 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento del OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP, aprobado mediante Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO"

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios.

Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponderá a la Entidad Prestadora.*
- b) El condicionamiento por parte de la Entidad Prestadora de la atención de los reclamos al pago previo de la retribución facturada.*
- c) La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora.*
- d) Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.*
- e) Reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.*
- f) El acceso a la infraestructura o actos que limiten el acceso individual a los servicios bajo la responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- g) Los defectos en la información proporcionada a los Usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio prestado por la Entidad Prestadora; o, información defectuosa.*

Los pedidos o planteamientos de los Usuarios que no cumplan con lo indicado en los párrafos precedentes no calificarán como "Reclamo" para efectos del presente Reglamento".

² Reglamento de Atención y Solución de Reclamos del OSITRAN, aprobado y modificado mediante Resolución N° 019 y 034-2012-CD-OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento"

El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.

El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.

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

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa".*

⁴ Reglamento de LAP, aprobado por la Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN.



usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde la notificación respectiva.

- 11.- La resolución materia de impugnación fue notificada al señor CÁCERES el 9 de marzo de 2012. El recurso de apelación fue presentado el 19 de marzo de 2012, encontrándose dentro del plazo previsto.
- 12.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444⁶, al tratarse de cuestiones de diferente interpretación de las pruebas.
- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por ley y los respectivos reglamentos, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre la normativa aplicable

- 14.- El artículo 63 de la Ley N° 29571: Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor) prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.

"10.4 Medios Impugnatorios:

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

(...)

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.

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".

⁵ **Reglamento del OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"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 **Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General**

"Artículo 209.- 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".

⁷ **Código del Consumidor**

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos



- 15.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁸.
- 16.- El señor CÁCERES es un usuario que se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código de Protección y Defensa del Consumidor, esto de acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar de éste, el cual señala que poseen dicha condición las personas que son destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁹.
- 17.- La relación jurídica que existe entre LAP y el señor CÁCERES consiste en que la primera es proveedora de la infraestructura y el segundo es usuario de ella¹⁰. En ese contexto, LAP como concesionario del AIJCh está obligado a brindar determinados servicios, mientras que el apelante está obligado a pagar la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA) como contraprestación.
- 18.- En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁸ **Ley N° 29158**

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁹ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

¹⁰ **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

"Artículo 45.- Contrato de consumo

El contrato de consumo tiene como objeto una relación jurídica patrimonial en la cual intervienen un consumidor y un proveedor para la adquisición de productos o servicios a cambio de una contraprestación económica".



Sobre los hechos materia de reclamo

- 19.- LAP ha aceptado que ha existido una falta de carácter disciplinario por parte del señor Cauví por la forma en la que procedió a requerir la inspección de pertenencias al señor CÁCERES. Por lo mismo, éste es un hecho no controvertido, lo cual implica que LAP ha aceptado la responsabilidad sobre el servicio; en ese sentido, no es necesario mayor prueba al respecto. Consecuentemente, corresponde pronunciarse acerca de las medidas adoptadas por LAP frente al reclamo del usuario.
- 20.- LAP señala que mediante la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105, el Gerente General y el Gerente Central de Operaciones le expresaron al señor Cáceres las disculpas pertinentes por el trato inadecuado que recibió por parte del personal de seguridad del AIJCh.
- 21.- No obstante, el señor CÁCERES indica que las disculpas ofrecidas por LAP debieron ser públicas y no mediante una carta, en razón a que el agravio fue realizado de manera pública en el AIJCh; agravio en el cual vio mellada su honorabilidad.
- 22.- El inciso e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Portuarios y Aeroportuarios¹¹, señala que los usuarios tienen derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno equitativo.
- 23.- La Ley de Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444 establece como uno de los principios que sustentan el procedimiento administrativo el principio de razonabilidad¹², el cual implica que las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar.

¹¹ Aprobado por Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también 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, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza".

¹² Ley 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo

(...)

1.4.- Principio de razonabilidad.- Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido".



- 24.- De acuerdo con lo probado y reconocido por ambas partes, las disculpas de los representantes legales de LAP, como son el Gerente General y el Gerente Central de Operaciones, fueron expresas y el documento que las contiene fue publicado en la página web de dicha Entidad Prestadora¹³.
- 25.- En tal sentido, en virtud del principio de razonabilidad, este colegiado considera que dichas disculpas guardan proporcionalidad con el agravio propinado al señor CÁCERES porque incluso son públicas, tal como éste lo ha solicitado, por lo tanto, se consideran suficientes para satisfacer la afectación que sufrió por la mala atención brindada.
- 26.- En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105, mediante la cual se desestimó el reclamo del señor CÁCERES.

Remisión a la Gerencia de Supervisión

- 27.- Por otra parte, en la medida que LAP ha aceptado la afectación del derecho del señor Cáceres a ser tratado con cortesía, corrección y diligencia, reconocido en el inciso e) del artículo 7 del del Reglamento de Usuarios de Terminales Portuarios y Aeroportuarios¹⁴; por lo que corresponde informar a la Gerencia de Supervisión para que proceda conforme a sus atribuciones e investigue si los hechos descritos constituyen infracción sancionable¹⁵.

¹³ http://www.lap.com.pe/lap_portal/articles/articlefiles/879-Respuesta%20reclamo%203227.pdf (Página visitada el 9 de julio de 2012)

¹⁴ **Reglamento de Infracciones y Sanciones**

"Artículo 12.- Incumplir las condiciones o especificaciones de operación

La Entidad Prestadora que incumpla con las condiciones o especificaciones técnicas de operación estipuladas en el respectivo Contrato de Concesión o contenidas en la normativa que sobre tales materias dicten las autoridades competentes, de manera tal que:

(...)

12.2.- Limite el uso de la infraestructura o la prestación del servicio, o su calidad, o ponga en menor riesgo la seguridad de las personas, incurrirá en infracción grave;"

¹⁵ **Reglamento General de Supervisión, aprobado mediante Resolución N° 024-2011-CD-OSITRAN**

"Artículo N° 2.- Definiciones

Para efectos de este Reglamento entiéndase por:

(...)

g) Órgano Supervisor:: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

(...)

Artículo N° 08.- Supervisión de aspectos operativos

Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura".

Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN



Presidencia
del Consejo de Ministros

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 030-2012-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 003

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° LAP-GCCO-C-2012-00105 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

SEGUNDO.- REMITIR copia del presente expediente administrativo a la Gerencia de Supervisión con la finalidad de que evalúe las acciones pertinentes en el ámbito de su competencia respecto de los instrumentos normativos que regulan la atención de usuarios por parte de LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L..

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor JULIO CÁCERES ARCE y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

CUARTO.- 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, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.


RODOLFO ERNESTO CASTELLANOS SALAZAR
Vicepresidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN

***Gerencia de Supervisión**

Finalidad

Es el órgano responsable de supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público verificando el cumplimiento de los estándares de servicios, el mantenimiento de la infraestructura así como las inversiones pactadas en los contratos de concesión.

(...).

Funciones Generales

(...)

13.- Supervisa el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los contratos de concesión y en las normas aplicables.

(...)

16.- Actúa como instructor y administra los procesos administrativos sancionadores proponiendo a la Gerencia General las sanciones correspondientes, encargándose de la formación y custodia de los expedientes, así como el control de Sanciones Impuestas".

Página 10 de 10

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

