



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° 12-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 2

EXPEDIENTE N° : 12-2013-TSC-OSITRAN
APELANTE : JORGE LUIS AGUILAR LIZARRAGA
EMPRESA PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta N° 1762/AD-
SPQT/AdP/2012

RESOLUCIÓN N° 2

Lima, 19 de abril de 2013

SUMILLA: *No es amparable el reclamo contra las medidas y disposiciones adoptadas por la entidad prestadora, destinadas a garantizar la seguridad de los usuarios y del aeropuerto.*

Es deber de la entidad prestadora informar a los usuarios sobre las restricciones que puedan existir sobre los servicios que presta.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor JORGE LUIS AGUILAR LIZARRAGA, (en lo sucesivo el señor AGUILAR, el apelante o el usuario), contra la decisión contenida en la carta N° 1762/AD-SPQT/ADP/2012, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, AdP o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 12 de diciembre de 2012, el señor AGUILAR presentó reclamo ante AdP, relacionado con la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta de Iquitos (en adelante, aeropuerto de Iquitos), manifestando que, en dicho aeropuerto, no le permitieron el ingreso a la sala VIP pese a contar con la tarjeta PRIORITY PASS que le otorga el derecho a dicho servicio.
- 2.- Mediante carta N° 1762/AD-SPQT/AdP/2012, notificada el 29 de diciembre de 2012, AdP dio respuesta al reclamo presentado por el señor AGUILAR, declarándolo infundado por los siguientes fundamentos:
 - i.- El usuario no pudo tener acceso a la sala VIP debido a que en ese momento, la sala de embarque era ocupada por un vuelo internacional de la línea COPA AIRLINES.
 - ii.- Por condiciones de seguridad, recogidas en el Manual de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra los Actos de Interferencia Ilícita (en adelante, Manual de Protección de la Aviación Civil), no está permitido el cruce



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



de pasajeros de vuelos nacionales con aquellos que tomaran un vuelo internacional.

- iii.- El artículo 2.4.2 del Manual de Protección de la Aviación Civil, en la parte que se refiere a la Aplicación a las Operaciones Interiores (vuelos domésticos) señala lo siguiente:

"...[S]i se estima que las operaciones de aviación civil interiores de un Estado no justifican controles de seguridad iguales a los que se aplican en las operaciones internacionales, es de capital importancia que haya una división clara entre las operaciones interiores e internacionales para asegurar que los pasajeros o mercancías que se transfieren a operaciones internacionales estén sujetos a controles de seguridad que satisfacen los requisitos del anexo 17; y, en la medida de lo posible, todo aeropuerto que proporcione los servicios a las operaciones internacionales e interiores procure aplicar los mismos controles de seguridad para ambos tipos de operaciones".

- iv.- AdP añade que, el capítulo XII del Plan Nacional de Seguridad indica que se aplicaran las medidas de seguridad a los vuelos nacionales e internacionales a fin que no haya posibilidad que se mezclen, o entren en contacto, aquellos pasajeros a los que se les han realizado inspecciones de seguridad con otros no sometidos a este examen de control en el aeródromo.
- v.- Agrega además que, debido al diseño de las áreas del aeropuerto de Iquitos, la actual ubicación de la sala VIP se encuentra en la zona de las salas de abordaje. Por ello, en aplicación de la normatividad vigente, cuando en una de las salas se realiza operaciones para atender un vuelo internacional, el acceso a la sala VIP no se encuentra permitido para pasajeros que abordarán vuelos nacionales.
- vi.- Finalmente afirma que, entre las obligaciones del personal de seguridad de AdP, se encuentran el de velar por el cumplimiento de las normas de seguridad aeroportuaria. En virtud de ello, éstos tienen la obligación de impedir el ingreso a la sala VIP de pasajeros nacionales, si en ese momento se está realizando el embarque de pasajeros de un vuelo internacional.

- 3.- Con fecha 7 de enero de 2013, el señor AGUILAR, presentó su recurso de apelación argumentando que:

- i.- El día de los hechos, el personal de AdP debió pedir las disculpas del caso por impedir el acceso a la Zona VIP.
- ii.- AdP debe reconocer que su servicio tiene limitaciones que atenta con el derecho de los usuarios.
- iii.- Dado lo expuesto y teniendo en cuenta que no pudo acceder a la zona VIP, y considerando que nunca le informaron sobre las limitaciones del servicio, afirma que su reclamo debe ser declarado fundado.

- 4.- El 31 de enero de 2013, AdP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y su correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando lo mencionado en la carta N° 1762/AD-SPQT/ADP/2012P y agregando que:



PERÚ

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° 12-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 2

- i.- Lo solicitado por el apelante resulta contrario a derecho, pues pretende que el personal de AdP incumpla con las normas de seguridad, que son de obligatorio cumplimiento.
 - ii.- Teniendo en cuenta el diseño de las áreas del Aeropuerto de Iquitos, la actual ubicación de la sala VIP se encuentra en una zona cercana a las salas de embarque. Por ello y en virtud de la normativa vigente, el acceso a la sala VIP para pasajeros de vuelos nacionales, estará condicionado a que, en ese momento, no se esté realizando operaciones de abordaje de un vuelo internacional.
 - iii.- Si bien esta característica del aeropuerto de Iquitos limita temporalmente la oferta comercial a la que tienen acceso los usuarios de dicho aeropuerto (ingreso a salón VIP), dicha limitación es en salvaguarda de un bien jurídico mayor, como es el cumplimiento de las normas de seguridad las cuales garantizan el adecuado desarrollo de las operaciones. Dichas normas priman sobre el derecho de los usuarios de hacer uso de la oferta comercial al interior de las salas de embarque.
 - iv.- Finalmente agrega que, a través de la carta N° 1762/AD-SPQT/AdP/2012, se presentó las disculpas del caso al apelante por los inconvenientes generados en razón del cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional.
- 5.- Mediante resolución N° 1, el TSC citó a las partes a las audiencias de conciliación y vista de la causa. La audiencia de conciliación se llevó a cabo, el 4 de abril de 2013, sólo con la participación de la entidad prestadora, asimismo, la audiencia de vista de la causa se realizó el 5 de abril de 2013, en la que informaron oralmente los representantes de AdP, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Cuestión en discusión a dilucidar en la presente resolución:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por AdP.
 - ii.- Establecida la procedencia del recurso, corresponde determinar si AdP brindó un servicio adecuado, pese a no haber permitido el ingreso del señor Lizárraga a la sala VIP.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de AdP¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del

¹ Reglamento de Reclamos de ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 24.- Recurso de Apelación"



OSITRAN

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



OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de AdP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

- 8.- La decisión contenida en la carta materia de impugnación, fue notificada al señor AGUILAR el 29 de diciembre de 2012. Por su parte, el recurso de apelación fue presentado el 7 de enero de 2013, por lo que se encuentra dentro del plazo legal previsto.
- 9.- El inciso b, del artículo 1 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN³ establece que el reclamo es toda aquella solicitud presentada por cualquier usuario, para exigir la satisfacción de un interés particular vinculado a un servicio relativo a la infraestructura de transporte que brinde una entidad prestadora bajo la competencia del OSITRAN.
- 10.- Asimismo se tiene que, de acuerdo al anexo 1 del Contrato de Concesión firmado por AdP con el Estado Peruano, el cual describe las características de las instalaciones del referido aeropuerto Iquitos, se tiene que forma parte de la infraestructura otorgada en concesión, las salas VIP ubicadas en el edificio que funciona como terminal de pasajeros⁴.
- 11.- Dado lo expuesto, el servicio de acceso a las salas VIP, si bien no se trata de un servicio con tarifas reguladas es un servicio supervisado, ya que deriva de la

*Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.
Se interpone ante la Gerencia del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna".*

- ² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias 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".

- ³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"Artículo 1.- Definiciones

Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

(...)

b) RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN".

- ⁴ Contrato de Concesión: Anexo 1

"Aeropuerto de Iquitos

*3 Descripción de las instalaciones
- Terminal de Pasajeros*

(...)

Construcción de cuatro pisos, con la distribución de ambientes siguiente:

1er Piso: Sala de Llegada, SSHH Hombre, SSHH Mujeres, Senasa, Aduanas, Seguro, Inrena, Hall Principal, SSHH Hombres, SSHH Mujeres, Contabilidad, Administración, Escalera a Mezanine, Policía, Sanidad, Tienda, Inrena, PROMPERU, 11 Tiendas, Oficina, Seguridad Policial, Control, SSHH hombres, SSHH mujeres, PEONAA, Duty Free, Sala de Ultima Espera, Sala VIP, SSHH, Almacén, Oficina (central de llamadas), Ascensor, Escalera a Torre de Control, SSHH Hombres, SSHH Mujeres, Oficina, 2 Oficina de seguridad, Información de vuelos, Meteorología, Oficina Vacío, Aduanas, Oficina Lan Perú, 2 Oficinas TANS, 2 Oficinas Lan Perú, 4 Oficinas Aero Continente, 5 Oficinas Star Perú, Oficina Aviaselva, 2 Oficinas Pluspetrol, Mantenimiento TANS, Oficina ACUAVISA, 2 Oficinas Vacías".



explotación de la Infraestructura de Transporte de Uso Público otorgada en concesión.

- 12.- Por otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁵, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas.
- 13.- En consecuencia, siendo procedente la interposición del recurso de apelación corresponde que el TSC se pronuncie sobre las cuestiones planteadas por las partes.

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

- 14.- El apelante cuestiona que no se le haya permitido el ingreso a la sala VIP, en el aeropuerto de Iquitos, pese a contar con la tarjeta PREMIUM PASS que le permitía hacer uso de dicho servicio. Asimismo, afirma que las supuestas restricciones por medidas de seguridad que fueron invocadas por AdP nunca fueron debidamente comunicadas al momento de ofrecer el servicio.
- 15.- En primer lugar, se debe analizar lo dispuesto por las normas de seguridad de servicios aeroportuarios aprobadas internacionalmente. Así tenemos que, el Anexo 17 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional, en su capítulo 4 establece lo siguiente:

Anexo 17

Capítulo 4: Seguridad

"4.4.2 Cada Estado contratante se asegurará que los pasajeros de las operaciones del transporte aéreo comercial que efectúen un transbordo y su equipaje de mano sean inspeccionados antes de que se embarquen en una aeronave, a menos que el Estado haya establecido un proceso de validación y aplique, en colaboración con el otro Estado contratante, cuando corresponda, procedimientos permanentes para garantizar que dichos pasajeros y su equipaje de mano hayan sido debidamente inspeccionados en el punto de origen y luego hayan estado protegidos contra interferencias no autorizadas, desde el punto de la inspección, en el aeropuerto de origen, hasta su embarque en la aeronave de salida, en el aeropuerto de transbordo."

4.4.3 Cada Estado contratante asegurará que los pasajeros y su equipaje de mano que hayan sido objeto de inspección, estén protegidos contra interferencias no autorizadas desde el punto de inspección hasta que se embarquen en su aeronave. Si esos pasajeros y su equipaje de mano se mezclan o entran en contacto con otros, deberán someterse a una nueva inspección antes de embarcarse en una aeronave".

- 16.- De lo anterior, se observa que es un criterio de seguridad fijado internacionalmente, el no mezclar los pasajeros que hayan pasado por determinados controles o inspecciones de seguridad, con personas y/o pasajeros que aún no han sido inspeccionados o no han sido objeto del mismo grado de control; ello teniendo en cuenta que las medidas de seguridad muchas veces son más rigurosas para los pasajeros de vuelos internacionales que los de vuelos nacionales.

⁵ Ley N° 27444

"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".



- 17.- En el mismo sentido se observa que el , Manual de Protección de la Aviación Civil, en su parte I, relacionada a las normas y métodos recomendados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), dispone que todos los pasajeros y todo su equipaje de mano deben ser objeto de inspección antes que se les permita el ingreso a una aeronave, medida que se aplica obligatoriamente a los pasajeros de vuelos internacionales y a los pasajeros de vuelos necesarios siempre que sea posible⁶.
- 18.- Teniendo en cuenta lo expuesto, podemos concluir que las medidas de seguridad que pasan los pasajeros nacionales no son tan estrictas como los controles de seguridad para los pasajeros internacionales, lo que explica la necesidad de no mezclarlos a fin de garantizar la seguridad de las operaciones aeroportuarias.
- 19.- Asimismo, se observa en dicho Manual de Protección de la Aviación Civil, en su Capítulo 4 establece lo siguiente:

"4. Medidas preventivas de seguridad"

Edificio terminal de pasajeros

4.12.35 Para alcanzar los objetivos generales de los planes de seguridad, así como de los planes generales del aeropuerto, la clave del éxito está en la simplicidad que proviene de los siguientes principios:

- a) que las vías de circulación de pasajeros y de equipaje sean sencillas y obvias;
- b) que haya separación física para la circulación de pasajeros y carga, en tránsito o transbordo, y ello preferiblemente en los vuelos nacionales y en los vuelos internacionales;(...)."

- 20.- Finalmente, se debe tener en cuenta lo dispuesto en el Apéndice 1 del , Manual de Protección de la Aviación Civil, que se relaciona con el Modelo de Programa Nacional de Seguridad, que todos los países deben seguir a fin de implementar sus normas de seguridad en la aviación civil:

"VII. CONTROLES DE SEGURIDAD PARA LAS PERSONAS Y LOS OBJETOS QUE VAN A BORDO"

Separación de los pasajeros inspeccionados y sin inspeccionar

Se aplicarán medidas de seguridad a los vuelos internacionales a fin de asegurarse de que no hay posibilidad de que se mezclen o entren en contacto los pasajeros sometidos al control de seguridad y otras personas no sometidas a dicho control en el aeropuerto, una vez que hayan pasado el puesto de control de seguridad.

⁶ Manual de Seguridad para la Protección de la Aviación Civil contra actos de Interferencia Ilícita

"Parte I. Textos de orientación sobre las normas y métodos recomendados de la OACI
Capítulo 4. Medidas preventivas de seguridad

4.2 INSPECCIÓN DE LOS PASAJEROS Y DE SU EQUIPAJE DE MANO

Principios
(...)

4.2.2 La norma fundamental es que todos los pasajeros y todo su equipaje de mano deben ser objeto de inspección antes de que se permita el acceso a una aeronave, áreas estériles o zona de seguridad restringida. Este procedimiento debe aplicarse a todos los vuelos internacionales y siempre que sea posible a todos los vuelos nacionales. Esto es especialmente necesario cuando se inspecciona a los pasajeros de vuelos internacionales y a los pasajeros de vuelos nacionales que no hayan sido inspeccionados pero que estén en contacto con los otros pasajeros después el puesto de inspección de pasajeros. Requisitos similares de inspección deberían aplicarse a todas las demás personas incluso a los miembros de las tripulaciones de vuelo y de cabina que tengan acceso a zonas de seguridad restringidas en las que estén los pasajeros inspeccionados o desde las que se tenga acceso a la aeronave (...)."



PERÚ

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° 12-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 2

En el caso de que se mezclen los pasajeros inspeccionados con los no inspeccionados, se adoptará la siguiente medida:

a) Se desalojará al público de la zona estéril y [autoridad competente] llevará a cabo un registro completo.

b) Los pasajeros y su equipaje de mano que salen deberán ser sometidos a una segunda inspección antes de que se les permita subir a bordo de la aeronave".

- 21.- De todo lo anterior, se puede concluir que se encuentra justificado el no permitir el acceso de pasajeros de vuelos nacionales a las áreas donde circulan los pasajeros que se embarcarán en un vuelo internacional, en la medida que las inspecciones de seguridad a la que son objeto estos últimos son más estrictos de acuerdo a la normativa internacional.
- 22.- Teniendo en cuenta lo expuesto, se tiene que es obligación de la entidad prestadora, el respetar y dar cumplimiento a las normas de seguridad antes mencionadas, por lo que el personal de AdP, no podía permitir el ingreso del apelante a la sala VIP por encontrarse ésta muy próxima al área que estaba siendo usada para el embarque de los pasajeros del vuelo internacional de COPA AIRLINES.

Sobre el deber de información de las condiciones del servicio que tiene la entidad prestadora

- 23.- El artículo 63 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo sucesivo, el Código del Consumidor) prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo y por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁷.
- 24.- En el presente caso, al señor AGUILAR le son aplicables las normas sobre protección del consumidor, teniendo en cuenta que es una persona natural que utilizó de manera final los servicios brindados por AdP y que actúa en un ámbito ajeno a la actividad desarrollada por este último⁸.
- 25.- Sobre el particular, el artículo 2 del Código del Consumidor, establece que el proveedor del servicio, tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de

⁷ Aprobado a través de la Ley N° 29571.

"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos

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 **Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor (derogado por el Código de Consumo)**

"Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias".



OSITRAN

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



consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios; precisándose que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano⁹.

- 26.- Asimismo, se debe tener en cuenta que, si bien las condiciones del servicio de acceso a salas VIP, es determinado por acuerdo entre las partes, ello no libera a la entidad prestadora de su obligación de informar a los usuarios las condiciones del servicio ofrecido así como cumplir con aquello que fue pactado, conforme con lo señalado por el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios¹⁰.
- 27.- De los actuados se observa que la entidad prestadora, no ha logrado acreditar que comunicó debidamente al usuario, las condiciones del servicio de la sala VIP (sobre todo en lo que respecta a las restricciones de dicho servicio), en especial a que el acceso a dicha sala VIP se suspende cada vez que se atienda un vuelo internacional.
- 28.- Es importante precisar que, si bien la entidad prestadora tenía sustento legal suficiente para impedir el acceso del señor AGUILAR a la sala VIP, se observa que AdP no brindó la debida información respecto de las condiciones de uso de dicha sala.
- 29.- Dado lo expuesto y, de acuerdo al literal g) del artículo 2 y literal k) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión¹¹, el Reglamento de Infracciones y Sanciones¹²

⁹ Esta disposición recoge el criterio establecido por el INDECOPI en la Resolución N° 107-1997-TDC.

¹⁰ Aprobado mediante Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 15.- Las Entidades Prestadoras deberán consignar en sus tarifarios los precios y tarifas, según corresponda, así como las condiciones de los servicios que brindan al explotar la ITUP aeroportuaria o portuaria, y que forman parte de la cadena logística del transporte de pasajeros o carga en una relación origen - destino.

Artículo 19.- Información básica a ser proporcionada por las Entidades Prestadoras

En armonía con lo establecido en los artículos 12 y 20 del presente reglamento, las Entidades Prestadoras están obligadas a proporcionar información a los usuarios respecto a:

- a) Los servicios que se brindan, especificando en cada caso los detalles pertinentes de modo tal que el usuario pueda percibir con claridad cuáles son las prestaciones que son responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
- b) El alcance y usos posibles de los servicios que pueden efectuar los usuarios que se encuentran bajo los alcances del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*
- c) El destino de las pertenencias que la Entidad Prestadora no permiten embarcar., caso contrario deberá devolver dichos bienes a los usuarios, de conformidad con lo establecido en el literal m) del artículo 7 del presente Reglamento.*
- d) Las tarifas que deben ser abonadas por el uso de los servicios, así como las condiciones y reglas que rigen la prestación de los servicios.*
- e) Los estándares que tanto la Entidad Prestadora como las aerolíneas están obligados a cumplir, tales como tiempos máximos frente a los mostradores, en las colas de chequeo o en la cola de recojo de equipajes, entre otros.*
- f) El procedimiento para la presentación de Reclamos, (plazos, instancias), así como los recursos que proceden contra la decisión de la Entidad Prestadora y las materias sobre las que pueden versar.*
- g) El procedimiento para la presentación de denuncias ante el OSITRAN.*
- h) El procedimiento para la presentación de sugerencias.*
- i) Las permanentes o eventuales restricciones de uso de la ITUP aeroportuaria o portuaria.*
- j) El número telefónico de la línea de atención al usuario, así como la dirección de su página web"*

¹¹ Aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo N° 2.- Definiciones



y el Manual de Organización y Funciones del OSITRAN¹³ corresponde a la Gerencia de Supervisión verificar la observancia por parte de las entidades prestadoras de sus obligaciones contractuales y legales y, de ser el caso, instruir el procedimiento correspondiente.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN¹⁴;

Para efectos de este Reglamento entiéndase por:

(...)

n) 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:

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

¹² Reglamento de Infracciones y Sanciones

"Artículo 7° Órganos competentes

El órgano competente para la instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores es la Gerencia de Supervisión.

El órgano resolutorio, en primera instancia es la Gerencia General de OSITRAN.

El órgano resolutorio, en segunda instancia es el Consejo Directivo de OSITRAN".

¹³ 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

"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.

Asimismo supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión a excepción de las relacionadas al pago de retribución".

(...).

Funciones Generales

(...)

8.- Supervisa el cumplimiento de las normas y/o cargos aprobados por OSITRAN o las establecidas en los contratos de concesión".

¹⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

"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





PERÚ

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° 12-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N°2

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta N° 1762/AD-SPQT/AdP/2012, notificada el 29 de diciembre de 2012, que declaró infundado el reclamo interpuesto por el señor JORGE LUIS AGUILAR LIZARRAGA; quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- REMITIR copias simples de los actuados en el expediente 12-2013-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión, con la finalidad que actúe conforme sus competencias, respecto de lo establecido en los numerales 23 al 30 de la parte considerativa de la presente resolución.

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución al señor JORGE LUIS AGUILAR LIZARRAGA y AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional: www.ositran.gob.pe.

Con la intervención de los señores vocales Rodolfo Castellanos Salazar, Ana María Granda Becerra y Juan Alejandro Espinoza Espinoza.

RODOLFO CASTELLANOS SALAZAR
Vicepresidente
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN

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."

Página 10 de 10



OSITRAN

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

