



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° 060-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 1

EXPEDIENTE N° : 060-2016-TSC-OSITRAN
APELANTE : SR. JONI FERNÁNDEZ BERROCAL
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2016-00023

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 15 de abril de 2016

SUMILLA: *Si el recurso de apelación es presentado fuera del plazo legal establecido, corresponde declararlo improcedente por extemporáneo.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el Sr. Joni Fernández Berrocal (en adelante, Sr. FERNÁNDEZ o el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2016-00023, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 5316 de fecha 19 de diciembre de 2015, el señor FERNÁNDEZ manifestó que su esposa y él fueron perjudicados por los malos servicios del personal de Migraciones por no contar con la tarjeta Andina. Señaló que tuvieron que esperar entre 15 y 20 minutos, consecuencia de lo cual perdieron el vuelo a Brasil; motivo por el cual solicitaron el reembolso de sus pasajes y los de su esposa.
- 2.- Mediante Carta LAP-GRE-C-2016-00023 de fecha 14 de enero de 2016, LAP declaró infundado el reclamo presentado por el señor FERNÁNDEZ, argumentado lo siguiente:
 - i.- De acuerdo con el informe emitido por su Gerencia de Operaciones, su personal de Migraciones tiene la función de orientar a los pasajeros con destino internacional a pasar





por los controles migratorios llevando la Tarjeta Andina de Migraciones debidamente llenada, lo que resulta requisito indispensable para realizar el Control Migratorio.

- ii.- Asimismo, señalaron que las compañías aéreas son las principales encargadas de brindar a sus pasajeros información oportuna y actualizada sobre los controles que deben realizar antes de acceder a la sala de embarque asignada a su vuelo. Adicionalmente a ello, su representada brinda ciertas recomendaciones a los pasajeros a través de letreros informativos que se encuentren en el terminal, las cuales también se encuentran detalladas en su página web.
 - iii.- De la revisión del sistema de lectura de la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto, se identificó que el pasajero ingresó a la zona de embarque y pasó el control de seguridad a las 21:13 horas, y la salida del vuelo TA917 con destino a la ciudad de Sao Paulo estaba programado para las 22:00 horas, debiendo tomarse en cuenta que las aerolíneas informan a los pasajeros que tengan vuelos internacionales que deben acudir a la sala de embarque con una hora de anticipación.
 - iv.- En el presente caso, el formulario fue proporcionado por el personal de LAP a solicitud del pasajero y el tiempo transcurrido para la recepción y el llenado del mismo no pudo haber originado la pérdida del vuelo ya que los pasajeros accedieron a la zona de embarque con un tiempo muy próximo a la salida del mismo, sin haber tenido en cuenta los controles previos que debían realizar. En consecuencia, no le corresponde a LAP asumir responsabilidad alguna por la pérdida del vuelo.
- 3.- El 05 de febrero de 2016, el señor FERNÁNDEZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2016-00023, reiterando los argumentos contenidos en su reclamo y añadiendo lo siguiente:
- i.- No se encuentra de acuerdo con la respuesta brindada, señalando que LAP ha recibido de parte de su gerencia una información errónea, pues la TAM no fue entregada inmediatamente por el personal de LAP, consecuencia de lo cual tuvieron que esperar por 20 minutos, tiempo que ocasionó que perdieran su vuelo.
 - ii.- Si de la lectura de la TUUA se indica que el ingreso fue a las 21:13 horas como fue señalado por LAP, entonces sólo habrían necesitado 5 minutos para llenar la TAM y presentarla a migraciones -que en ese momento no tenía pasajeros en espera- por lo que habrían llegado a tiempo para abordar el avión (21:25 horas), siendo el cierre de puertas a las 21:40 horas.
 - iii.- En consecuencia, si el facilitador de LAP les hubiera entregado la tarjeta andina al momento en el que fue exigida, no habrían perdido el vuelo.

- 4.- El 23 de febrero de 2016, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, señalando lo siguiente:
- i.- El reclamo interpuesto por el señor Fernández fue declarado infundado pues, sin perjuicio del tiempo que le tomó al personal de LAP hacer entrega de la TAM, la pérdida del vuelo se generó debido a que ambos pasajeros ingresaron a la zona de embarque con un tiempo muy próximo a la salida programada de su vuelo, lo que demuestra que el usuario no guardó la diligencia ordinaria sobre la anticipación con la que debe actuar en su proceso de embarque.
 - ii.- El 29 de enero de 2016, el señor Fernández se comunicó telefónicamente con la Coordinadora de Reclamos de LAP para solicitarle información acerca del estado de su reclamo, informándosele que con fecha 14 de enero de 2016 se le había remitido mediante correo electrónico (a la casilla virtual que él había consignado en su formato de reclamo) la carta de respuesta correspondiente. Sin perjuicio de ello, LAP procedió a reenviarle la carta de respuesta a su reclamo.
 - iii.- Posteriormente, el señor Fernández interpuso su recurso de apelación, excediendo el plazo de 15 días hábiles de notificada la carta en mención, en la medida que no se habría cumplido con el requisito de procedencia establecido pues teniendo hasta el 04 de febrero de 2016 para impugnar, presentó su apelación el 05 de febrero de 2016. En consecuencia, correspondía declarar improcedente el escrito de apelación.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 5.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por LAP.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 6.- De conformidad con el artículo 3.1.2 del Reglamento de Reclamos de APM¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del

¹ Reglamento Reclamos de APM, aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN.

"3.1.2 Recurso de Apelación

Contra la resolución emitida por APM TERMINALS CALLAO S.A., procede la interposición de recurso de apelación.

El recurso de apelación deberá interponerse ante APM TERMINALS CALLAO S.A. dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución.

Cualquiera de las partes en el procedimiento podrá interponer cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración".

OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)², el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

- 7.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta de respuesta emitida por LAP materia de impugnación fue notificada al Sr. Fernández 14 de enero de 2016.
 - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que el apelante interponga su recurso de apelación fue el 04 de febrero de 2016.
 - iii.- El señor Fernández presentó su recurso administrativo el 05 de febrero de 2016, es decir, fuera del plazo legal.
- 12.- En consecuencia, no corresponde que el TSC se pronuncie sobre la pretensión de fondo del señor Fernández referido a que se le reembolse lo pagado por los pasajes de avión a favor de él y su esposa, al haber interpuesto su recurso de apelación fuera del plazo legal establecido para su presentación.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN³;

² Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"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 de OSITRAN.** Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-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".



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° 060-2016-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN FINAL N° 1

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE por extemporáneo, el recurso de apelación interpuesto por JONI RICHARD FERNÁNDEZ BERROCAL contra la Carta LAP-GRE-C-2016-00023 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., quedando agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR al SR. JONI RICHARD FERNÁNDEZ BERROCAL y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., la presente resolución.

TERCERO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN