



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° 124-2017-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE : 124-2017-TSC-OSITRAN

APELANTE : ROSANA DOS SANTOS FRAGA

ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

ACTO APELADO : Resolución N° 008-2017-AAP-PEM

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 19 de diciembre de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la resolución que declaró infundado el reclamo en la medida que no se ha acreditado que el cobro de la TUUA a la usuaria por parte de la Entidad Prestadora fuera indebido.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora ROSANA DOS SANTOS FRAGA (en adelante, señora DOS SANTOS o apelante) contra la decisión contenida en la Resolución N° 008-2017-AAP-PEM, emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, AEROPUERTOS ANDINOS o Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES:

1. Mediante Hoja de Reclamación N° 00008-2017-AAP-PEM de fecha 14 de septiembre de 2017, la señora DOS SANTOS manifestó que aproximadamente a las 9:20 horas del 14 de septiembre de 2017, le preguntó al personal de AAP que se encontraba en la Sala Vip del Aeropuerto de Puerto Maldonado, ambiente ubicado dentro de la sala de embarque del referido aeropuerto, si en caso ingresara a dicho ambiente podría salir luego para comer y reingresar, indicándosele que podía hacerlo, omitiendo informársele que para ello debía pagar nuevamente la TUUA.

2. Mediante Resolución N° 008-2017-AAP-PEM, de fecha 20 de septiembre de 2017, AEROPUERTOS ANDINOS respondió el reclamo presentado por la señora DOS SANTOS declarándolo infundado señalando lo siguiente:
 - i.- De la revisión del informe de su personal se aprecia que antes de ingresar a la sala de embarque del aeropuerto, la señora DOS SANTOS preguntó si en dicha zona se expendía comida, informándosele que no pues únicamente se vendían snacks, retirándose la usuaria a la parte pública del aeropuerto.
 - ii.- Asimismo, en dicho informe se indicó que aproximadamente 10 minutos después, la señora DOS SANTOS preguntó al personal de AAP si en el aeropuerto se brindaba el servicio de sala vip, informándosele que sí se brindaba dicho servicio, así como el costo del mismo, optando la usuaria por ingresar a dicho ambiente, el que se encuentra dentro de la sala de embarque.
 - iii.- Posteriormente, la señora DOS SANTOS se presentó en el Puesto de Control de Seguridad señalando que deseaba salir de la sala de embarque, por lo que el oficial Dany Jonatan Trujillo Huayaban le informó el proceso de reingreso a la sala de embarque y del pago de la TUUA correspondiente.
 - iv.- Se debe tener en cuenta que la señora DOS SANTOS recibió la información que solicitó y que el aeropuerto cuenta con señalética a través de la cual se informa de las áreas existentes y de las consecuencias del reingreso a la sala de embarque, por lo que la usuaria conocía que estaba ingresando a la sala de embarque y que en caso de salir de dicha zona y reingresar a la misma, debía pagar nuevamente la TUUA.
3. El 23 de septiembre de 2017, la señora DOS SANTOS interpuso un recurso de apelación contra la Resolución N° 008-2017-AAP-PEM, señalando lo siguiente:
 - i.- Presentó su reclamo para cuestionar que el personal de AAP le brindó información errada pues no se le indicó que debía pagar nuevamente la TUUA para reingresar a la Sala Vip que se encontraba dentro de la sala de embarque del aeropuerto.
 - ii.- El aeropuerto de Puerto Maldonado no cuenta con personal entrenado para brindar solución a un problema sencillo como fue su caso, pues hubiera bastado que el supervisor le autorizara a reingresar a la sala vip sin pagar luego de verificar que se le había brindado información errada.
 - iii.- Si bien debió pagar S/ 15.00 para reingresar a la sala vip (sala de embarque), no recomendará a otras personas que utilicen el aeropuerto de Puerto Maldonado por la deficiente calidad de sus servicios.

4. El 2 de octubre de 2017, AAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo reiterando que la señora DOS SANTOS recibió la información que solicitó y que en las instalaciones del aeropuerto de Puerto Maldonado se exhibe la misma información a través de las señaléticas, por lo que la usuaria pudo advertir fácilmente que debía pagar nuevamente la TUUA en caso de reingresar a la sala de embarque.
5. El 10 de diciembre de 2018, AAP presentó un escrito reiterando lo expuesto en la Resolución N° 008-2017-AAP-PEM.
6. La audiencia de vista de la causa se programó para el 13 de diciembre de 2018, no habiéndose contado con la participación de las partes, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución N° 008-2017-AAP-PEM emitida por AAP.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por la señora DOS SANTOS.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

8. El presente reclamo versa sobre el presunto indebido cobro de la TUUA que AAP habría realizado a la señora DOS SANTOS cuando pretendió reingresar a la sala de embarque del aeropuerto de Puerto Maldonado; hecho que constituye un supuesto de reclamo contenido en el literal a) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de AAP¹ y en el literal a) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

¹ Reglamento de Reclamos de AAP

"Artículo 5°.- Competencia y materia de los reclamos

(...)

Las materias respecto a las cuales se pueden interponer los reclamos conforme al presente Reglamento se detallan a continuación:

b. Los reclamos de usuarios relacionados con la facturación y cobro de los servicios por uso de la infraestructura (...)"

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

9. De conformidad con el artículo 23 del Reglamento de Reclamos de AAP³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de AAP respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
10. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 008-2017-AAP-PEM fue notificada a la señora DOS SANTOS el 20 de septiembre de 2017.
 - ii.- El plazo máximo que la señora DOS SANTOS tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 11 de octubre de 2017.
 - iii.- La señora DOS SANTOS presentó el recurso de apelación el 23 de septiembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal establecido.
11. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218° del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General⁵ (en adelante, TUO de la LPAG) al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto al servicio brindado a la señora DOS SANTOS por parte de AAP.

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.*

3 Reglamento de Reclamos de AAP

"Artículo 23.- Recurso de Apelación"

El recurso de apelación se interpone contra la Resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el recurso de Reconsideración.

Se interpone ante el administrador del aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

(...)"

4 Reglamento de Reclamos de 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".

5 TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

"Artículo 218.- 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".

12. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos 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

III.2.1 Sobre la normativa aplicable

13. Antes de proceder al análisis de los hechos materia del presente reclamo, resulta pertinente indicar que 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 regulador⁶.
14. 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 ley⁷.
15. De acuerdo con la definición contenida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, la que señala que poseen la condición de consumidores las personas que son destinatarias finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁸; se advierte que en el presente caso la señora DOS SANTOS se encuentra dentro del ámbito de tutela de dicho cuerpo normativo.

⁶ Código del Consumidor

"Artículo 63º.- 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".

⁷ 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".

⁸ Código 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.

16. En ese sentido, la normativa aplicable al presente caso comprende, además de la regulación sectorial y el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Peruano y AAP, la legislación contenida en el Código del Consumidor.

III.2.2 Sobre el reclamo formulado por la señora DOS SANTOS

17. La señora DOS SANTOS manifestó en su reclamo que el personal del Aeropuerto de Puerto Maldonado le habría brindado información errada al no indicarle que en caso de reingresar a la Sala Vip (Sala de Embarque) debía pagar nuevamente la TUUA.
18. AAP señaló que la señora DOS SANTOS se presentó en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto manifestando que deseaba salir de la sala de embarque, por lo que su personal le informó el proceso de reingreso a la sala de embarque y el pago de la TUUA correspondiente, consecuencia de lo cual la usuaria conocía que en caso de reingresar a dicha zona, debía pagar nuevamente la referida TUUA.
19. Al respecto, cabe señalar que el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios) establece que las Entidades Prestadoras de Infraestructura de Transporte de Uso Público Aeroportuaria tienen derecho a cobrar a los usuarios de sus servicios una tarifa por el uso de los aeropuertos, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 27.- Sobre la Tarifa de Uso de Aeropuerto (TUUA)

Las Entidades Prestadoras de ITUP aeroportuaria cobrarán una tarifa por el uso de los aeropuertos. Para ello, deberán contar durante todo el horario de operación, con la dotación de personal requerido para el cobro de los servicios que presta y/o mantener convenios con las líneas aéreas para que el cobro se realice conjuntamente con el pasaje aéreo. La TUUA se cobra por la puesta a disposición de los servicios de acuerdo con el Contrato de Concesión y el artículo 24. Los servicios involucrados en la Tarifa de Uso de Aeropuerto son los que se detallan en cada Contrato de Concesión. Para el caso de las Entidades Prestadoras que no se rigen por Contrato de Concesión, los que establezca el OSITRAN al momento de fijar la tarifa".

[El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, el dicho Reglamento de Usuarios se establece que la Entidad Prestadora tiene la obligación de revalidar la TUUA en los casos en los que se interrumpe el proceso de embarque por causas que no son atribuibles al usuario, será este quien debe asumir el pago

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".

de la nueva TUUA por un nuevo embarque. Adicionalmente, establece los supuestos en los que corresponde que la TUUA será revalidada de manera automática, sin necesidad de determinar la responsabilidad de la Entidad Prestadora en la interrupción del proceso de embarque:

"Artículo 28.- Sobre la revalidación de la TUUA

Cuando se interrumpe el proceso de embarque, corresponde que la Entidad Prestadora revalide la TUUA siempre y cuando haya sido responsable de dicha interrupción o ésta haya sido causada por un riesgo que debe asumir por encontrarse en mejores condiciones para mitigarlo o controlarlo o que hayan sido asumidos por la Entidad Prestadora al asumir la obligación de operar el aeropuerto.

Si la interrupción del embarque es responsabilidad o un riesgo que debe asignarse a la aerolínea o al usuario, serán estos en cada caso quienes asuman el pago de la nueva TUUA por un nuevo embarque. Se entiende que el proceso de embarque se interrumpe cuando el usuario pierde el vuelo para el que estaba destinado subir a bordo o éste es reprogramado para un nuevo horario o cancelado. Además de la regla general consignada en el primer párrafo de éste artículo, la TUUA será revalidada automáticamente, sin necesidad de analizar la responsabilidad de la Entidad Prestadora, en los siguientes casos:

- a) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de Foreign Object Damage (FOD).
- b) Demora o cancelación del vuelo, como consecuencia de fauna silvestre o peligro aviario.
- c) Alertas de bomba.
- d) Cierre de aeropuerto de destino.
- e) Comprobado el mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico asignado al aeropuerto, del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Internacional, o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- f) Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- g) Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- h) Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- i) Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista del aeropuerto.
- j) Tráfico ilícito de drogas.
- k) Otros que determine el OSITRAN".

[El subrayado es nuestro]

21. En la misma línea de lo establecido en el artículo citado precedentemente, respecto al pago de la TUUA debido al reingreso a la zona de seguridad de los aeropuertos, el Reglamento de Usuarios establece que corresponderá al usuario pagar nuevamente dicha tarifa cuando sale de la zona restringida o de seguridad a la zona pública, siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado adecuadamente antes del ingreso de esta posibilidad, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 29.- Sobre el pago de la TUUA por el reingreso a la zona de seguridad

Si durante el proceso de embarque el usuario sale de la zona restringida o de seguridad a la zona pública deberá pagar nuevamente la TUUA siempre y cuando dicha salida fue producto de su responsabilidad y se le haya informado adecuadamente antes del ingreso de esta posibilidad.

La Entidad Prestadora podrá impedir la salida de la zona restringida a los usuarios, siempre y cuando se les haya informado adecuada y oportunamente. La carga de la prueba de haber informado es de la Entidad Prestadora".

[El subrayado es nuestro]

22. Conforme se encuentra establecido en las normas antes citadas, los usuarios tienen la obligación de pagar nuevamente la TUUA cuando pretenden reingresar a las zonas restringidas o de seguridad del aeropuerto luego de haber salido de estas por hechos que le son atribuibles, habiendo quedado claramente establecido en el presente caso que la señora DOS SANTOS salió de la sala de embarque del aeropuerto de Puerto Maldonado por una decisión propia y no por un hecho atribuible a AAP.
23. En cuanto a la obligación de las Entidades Prestadoras de informar a los usuarios sobre la obligatoriedad de pagar nuevamente la TUUA en caso salieran de la zona restringida o de seguridad hacia la zona pública por hechos atribuibles a su responsabilidad, el Reglamento de Usuarios establece que son medios o formas adecuadas de brindar dicha información las siguientes:

"Artículo 20.- Medios o formas de brindar la información

En adición a los Módulos de Atención al Usuario, la información a la que se refiere el artículo anterior, así como cualquier otra que tenga incidencia en la prestación de los servicios aeroportuarios y portuarios, podrá ser difundida utilizando los siguientes medios:

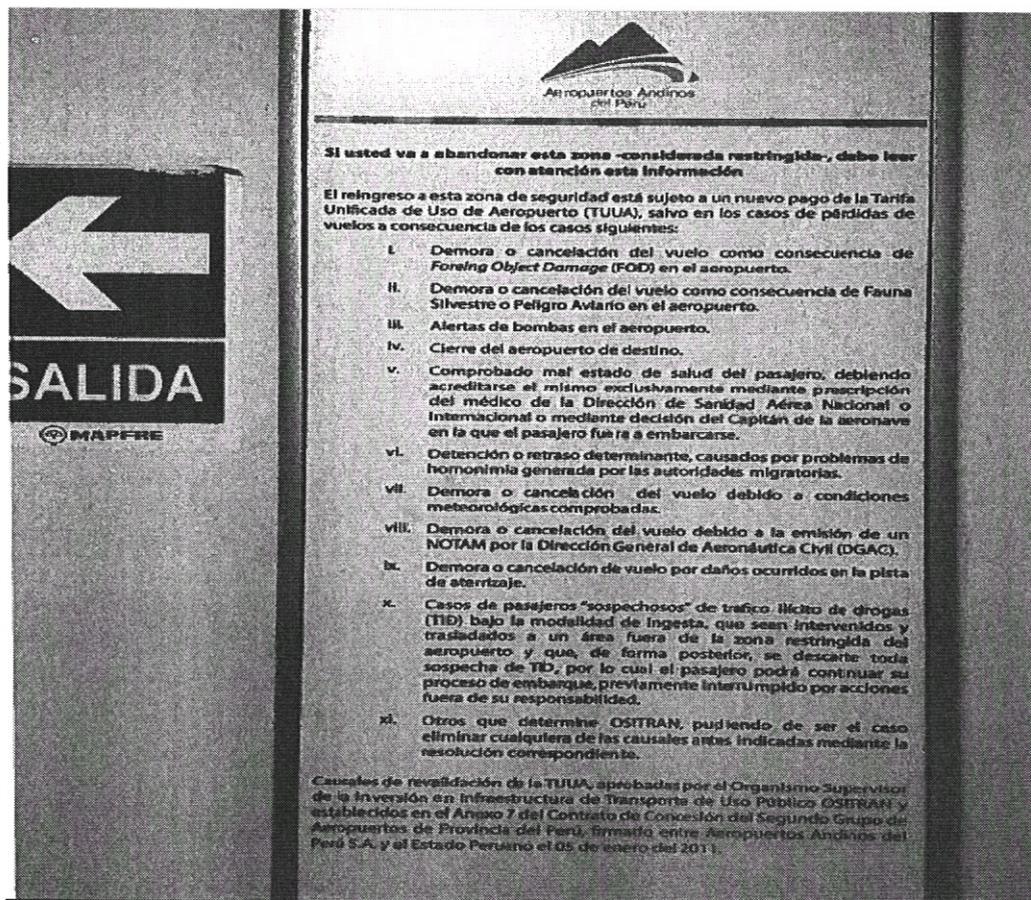
- a) Información exhibida al usuario, tanto para los usuarios intermedios (empresas de transporte, agencias marítimas, agencias de aduanas, entre otros), como para los finales (pasajeros, dueños de la carga), mediante afiches o carteles dentro de la ITUP aeroportuaria y portuaria que permitan informarse adecuadamente. En los casos en que se trate de usuarios intermedios, la Entidad Prestadora deberá contemplar esta previsión en los contratos que suscriba.
- b) Información por cartillas o trípticos, que puedan estar a disposición de los usuarios.
- c) Información a través de la prensa escrita, radial o televisiva, incluyendo el diario oficial El Peruano.
- d) Información a través de la página web de las Entidades Prestadoras, de acuerdo a lo regulado en el siguiente artículo.
- e) Información personal, para lo cual el trabajador de la Entidad Prestadora debe estar debidamente capacitado.

f) Información a través de una línea telefónica, por medio de la cual la Entidad Prestadora pueda absolver las consultas de los usuarios sobre sus derechos y sobre los mecanismos que permitan ejercer su defensa como son los procedimientos de reclamos, además de las denuncias. En caso de reclamos interpuestos se deberá informar respecto al número de expediente asignado a su trámite y su estado.

El OSITRAN determinará ex post la idoneidad de los medios utilizados, teniendo en consideración las características propias de cada servicio y de cada ITUP aeroportuaria y portuaria. En todo caso, los medios establecidos en los incisos a), d) y e) siempre son obligatorios”.

[El subrayado es nuestro]

24. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra una fotografía presentada por AAP de la señalética existente en el aeropuerto de Puerto Maldonado, a través de la cual se informa a los usuarios de dicho aeropuerto que el reingreso a la zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la TUUA, así como los casos excepcionales en los que ello no es necesario. Dicho afiche informativo es el siguiente:



25. Asimismo, de la visualización de la página web de AAP, se aprecia que brinda la siguiente información a los usuarios:

The screenshot shows a website navigation menu with the following items: TRÁMITES A LA LLEGADA Y SALIDA (highlighted), EQUIPAJE, AEROLINEAS, OBJETOS PERDIDOS, SEGURIDAD, DISCAPACITADOS, VIAJES CON NIÑOS, and TIPS PARA EL VIAJE. The main content area is titled 'Trámites a la llegada y salida' and includes social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube. The text reads: 'Pasajeros, nacionales o turistas, en vuelos domésticos. Si va a partir del Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa hacia otra ciudad del país, controle su equipaje y documentación -pasaje y documento de identidad- en el counter de la empresa de aviación que va a transportarlo. Como pasajero local o internacional, debe pagar US\$ 3.45 por la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto - TUUA, la cual ya está incluida en el boleto de avión, por un acuerdo con las aerolíneas que utilizan los aeropuertos que administra el Consorcio AAP. Cabe mencionar que si el pasajero sale del área de control o sala de embarque hacia el Hall Principal y desea reingresar deberá realizar el pago de la TUUA correspondiente. Luego, pase el control de seguridad del aeropuerto. Si está llegando a Tacna desde otra ciudad del país, sólo debe retirar su equipaje.'

26. En ese sentido, se aprecia que en el presente caso AAP cumplió con brindar información referida al nuevo pago de la TUUA por los medios de información obligatorios establecidos en el artículo 20 del Reglamento de Usuarios, esto es: (i) afiches o carteles dentro de la ITUP aeroportuaria; y, (ii) a través de la página web de la Entidad Prestadora.
27. De acuerdo a lo establecido en las normas antes citadas, los usuarios tienen la obligación de pagar nuevamente la TUUA cuando pretenden reingresar a las zonas restringidas o de seguridad del aeropuerto luego de haber salido de estas por hechos que le son atribuibles, y habiéndose acreditado en el presente caso que AAP cumplió con informar a los usuarios de sus servicios dicha situación.
28. En consecuencia con lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde confirmar la Resolución N° 008-2017-AAP-PEM, expedida por AAP, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.
29. En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN⁹;

⁹ **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**
"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables"

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 008-2017-AAP-PEM emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A., que declaró infundado el reclamo en la medida que no se ha acreditado que el cobro de la TUUA a la usuaria por parte de la Entidad Prestadora fuera indebido.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución a la señora ROSANA DOS SANTOS FRAGA y a AEROPUERTOS ANDINOS 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 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**

(...)

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
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”.