



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° 140-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 140-2017-TSC-OSITRAN
APELANTE : VICTOR VALENTIN JORGE MONZON
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2017-00495

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de junio de 2018

SUMILLA: *Corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2017-00495, en la medida que resultan improcedentes aquellos reclamos que no se encuentren previstos dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señor VICTOR VALENTIN JORGE MONZON (en adelante, el señor JORGE o el apelante) contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2017-00495 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 27 de julio de 2017, el señor Jorge presentó reclamo en el Libro de Reclamaciones de LAP, solicitándole implementar una salida hacia el óvalo de la Avenida Elmer Faucett desde la tercera vía del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh) debido a que se estaría limitando su acceso a la infraestructura del Terminal Aeroportuario. El usuario manifestó que la salida de la tercera vía del AIJCh que conduce a la Av. Elmer Faucett lo obliga como residente de Lima Norte a dirigirse hasta la Av. Colonial y una vez allí volver y dirigirse a su zona de residencia, siendo lo óptimo que la salida del aeropuerto se dirigiera hacia el óvalo de la Av. Elmer Faucett a efectos de evitar la congestión vehicular.
- 2.- Mediante carta LAP-GRE-C-2017-0410, notificada el 10 de agosto de 2017, LAP resolvió el reclamo presentado por el señor Jorge, declarándolo infundado en base a los siguientes argumentos:



- i.- El diseño actual de la tercera vía existente dentro de las instalaciones del AIJCh permite que vehículos particulares tengan acceso al terminal a fin de dejar y recoger pasajeros, encontrándose la vía exenta de todo pago.
 - ii.- Dicho diseño obedece al alto flujo de vehículos que circulan por ella. Asimismo, atiende a requisitos técnicos que debe cumplir de conformidad con el Contrato de Concesión, no afectando derecho alguno de los usuarios, pues por el contrario, permite el libre acceso y salida del terminal por parte de estos sin realizar pago alguno.
- 3.- Con fecha 27 de agosto de 2017, el señor Jorge interpuso recurso de reconsideración contra la decisión contenida en la carta de LAP señalando lo siguiente:
- i.- La posibilidad de salir directamente al óvalo no debe estar condicionada al pago que se realiza para ingresar al estacionamiento de AIJCh, pues si la tercera vía permitiese la salida al óvalo directamente, los usuarios podrían ahorrar combustible y tiempo.
 - ii.- Observando la infraestructura del AIJCh, se dispone de espacio suficiente para conectar la tercera vía con el óvalo.
- 4.- Mediante carta LAP-GRE-C-2017-00495, notificada el 20 de setiembre de 2017, LAP resolvió el recurso de reconsideración presentado por el señor Jorge, declarándolo infundado en base a los argumentos expuesto en la carta LAP-GRE-C-2017-0410.
- 5.- Con fecha 04 de octubre de 2017, el señor Jorge interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2017-00495 reiterando los argumentos expuestos a lo largo del procedimiento; añadiendo lo siguiente:
- i. El objetivo principal de su reclamo es cuestionar la desigualdad generada en perjuicio de los vecinos de Lima Norte, quienes luego de utilizar las instalaciones del AIJCh, no cuentan con opciones para regresar con premura a su zona de residencia.
 - ii. Por encima del cumplimiento de las condiciones que establece el contrato de Concesión, así como los requisitos técnicos, debería estar el bienestar y la calidad que se brinda a los usuarios en la prestación de sus servicios.
- 6.- El 25 de octubre de 2017, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, adjuntando su escrito de absolucón en el cual manifestó lo siguiente:
- i.- El pago que realizan los usuarios corresponde directamente al uso de la playa de estacionamiento de AIJCh y no, como afirmó el apelante, a la posibilidad de salir directamente al óvalo.



- ii.- Independientemente del lugar donde el usuario resida, el tiempo que este demore en llegar no depende únicamente de la vía por la que opte salir del AIJCh, sino de diversos factores que no le son atribuibles como Entidad Prestadora.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la carta LAP-GRE-C-2017-00495 emitida por LAP.
- ii.- De ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por parte del señor Jorge.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1 EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 8.- De conformidad con el artículo 23 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de TPE¹, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN², 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.
- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La carta LAP-GRE-C-2017-00495 fue notificada al señor Jorge el 20 de setiembre de 2017.
 - ii.- El plazo máximo para que el señor Jorge interpusiera su recurso de apelación vencía el 11 de octubre de 2017.
 - iii.- El señor Jorge presentó su recurso de apelación 04 de octubre de 2017; esto es, dentro del plazo exigido normativamente.

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de TPE.

"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 la Gerencia de Administración y Finanzas en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

La Entidad Prestadora elevará el expediente correspondiente, debidamente foliado al Tribunal de OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación. Asimismo, dado que OSITRAN no le correrá posterior traslado, la Entidad Prestadora deberá adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación interpuesta."

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"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".



- 10.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, éste se fundamenta en cuestiones de puro de derecho y diferente interpretación de los hechos ocurridos, con lo que se cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General³.

III.2 EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

De los procedimientos de reclamos ante OSITRAN

- 11.- Sobre este punto, cabe señalar que en el artículo 1 del Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN se señala lo siguiente:

"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**".

[el resaltado y subrayado es nuestro]

- 12.- Por su parte, el artículo 2 del mencionado reglamento prescribe lo siguiente:

"Artículo 2.- Objeto y ámbito de aplicación del Reglamento

- 1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:
- a) **Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de los servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean regulados por OSITRAN;**
 - b) **Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.**
 - c) Las controversias entre Entidades Prestadoras o entre éstas y los usuarios intermedios;
 - d) El cumplimiento de otras obligaciones legales no incluidas en los literales anteriores y no expresamente asignadas a otros órganos o instancias del OSITRAN.

³ **TUO de la LPAG**

"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".



Asimismo regula el procedimiento de arbitraje, en los casos que corresponda.

2.- *Se excluyen del ámbito de este reglamento:*

- a) *Los reclamos de usuarios sobre materias que por mandato legal, son de competencia directa de INDECOPI;*
- b) *Las controversias que versen sobre el acceso, uso o explotación de infraestructura no calificada como esencial;*
- c) *Los reclamos o controversias entre usuarios intermedios o finales.*

En función de la naturaleza jurídica del asunto y conforme a sus respectivas competencias, corresponde al INDECOPI, a la instancia judicial o, de ser el caso, a la instancia arbitral, la resolución de las controversias y reclamos previstos en los numerales señalados en el párrafo anterior”.

13.- En la sección del procedimiento de reclamos, específicamente en el artículo 33 del citado reglamento, se establece lo siguiente:

“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".*

14.- Como se puede apreciar de las normas citadas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, cualquier reclamo surgido en aplicación del REMA, defectos en la información brindada a los usuarios y los relacionados con el acceso a las infraestructuras que limiten el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras; siempre que estos deriven de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.

Sobre la solicitud de implementar una la salida para la tercera vía hacia el ovalo del AIJCh

15.- El señor Jorge presentó un reclamo solicitando a LAP que la salida de la tercera vía del AIJCh se dirija directamente a la Avenida Elmer Faucett a fin de que los residentes de Lima Norte ahorren tiempo y combustible.

16.- En ese sentido, los hechos mencionados por el señor Jorge tienen como finalidad discutir el diseño de las vías de acceso y salida del AIJCh.

17.- No obstante lo señalado, las inquietudes manifestadas por el usuario no encajan dentro de los supuestos de reclamo previstos en los artículos 2 y 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, los cuales se refieren a cuestionamientos que surjan como consecuencia de la prestación de servicios regulados o supervisados por OSITRAN, y que además, se relacionen con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, cualquier reclamo surgido en aplicación del REMA, defectos en la información brindada a los usuarios y los relacionados con el acceso a las infraestructuras que limiten el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras.

18.- Si bien se aprecia que el acceso a la infraestructura es un supuesto reclamable de acuerdo al inciso g) del artículo 33 del Reglamento de Reclamo de OSITRAN, este tiene como finalidad cuestionar el hecho de que no se permita a un usuario el ingreso al Terminal Aeroportuario, a efecto de usar los servicios que brinda la Entidad Prestadora; lo que resulta distinto al cuestionamiento planteado por el señor Jorge en el presente caso, referido a que se implemente una salida hacia el óvalo de la Avenida Elmer Faucett desde la tercera vía del AIJCh a fin de que los residentes de Lima Norte ahorren tiempo y combustible.

19.- En tal sentido, al advertirse que el reclamo presentado por el señor Jorge, referido a solicitar la modificación del diseño y construcción de la tercera vía existente dentro del AIJCh, no se encuentra previsto dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, corresponde que sea declarado improcedente.

20.- Sin perjuicio de lo señalado en la presente resolución, este Tribunal considera que estando relacionada la solicitud formulada por el señor Jorge en el presente procedimiento al diseño



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° 140-2017-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

de las vías de acceso y salida del AIJCh; se pone en conocimiento de lo expuesto por el usuario a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la carta LAP-GRE-C-2017-00495, mediante la cual LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. desestimó el reclamo presentado por el señor VICTOR VALENTIN JORGE MONZON y, reformándola, declararla **IMPROCEDENTE**, debido a que los hechos materia de reclamo no se encuentran previstos dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.

SEGUNDO.- REMITIR copia de la Resolución Final emitida en el Expediente N° 140-2017TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN.

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

CUARTO.- NOTIFICAR a la señor VICTOR VALENTIN JORGE MONZON y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

QUINTA.- 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

⁴ 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:

- 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 corresponda⁴.

"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".