Firmado por: GRANDA BECERRA Ana Maria FIR 09298553 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 28/08/2020 16:43:42 -0500

EXPEDIENTE Nº	:	186-2019-TSC-OSITRAN
APELANTE	:	MIRIAM PATRICIA TORIZ MONROY
ENTIDAD PRESTADORA	:	LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845

RESOLUCIÓN Nº 1

Lima, 27 de agosto de 2020

SUMILLA: Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que no se ha acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado a la usuaria o le haya tratado de forma inadecuada.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por la señora MIRIAM PATRICIA TORIZ MONROY (en adelante, la señora TORIZ o la apelante) contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 16 de setiembre de 2019, la señora TORIZ interpuso un reclamo ante LAP, manifestando haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de la Entidad Prestadora pues éste se comportó de forma grosera y prepotente al momento de realizar la respectiva inspección en el puesto de control de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh).

2. Mediante Carta LAP-GRE-C-2019-0845 notificada el 10 de octubre de 2019, LAP declaró infundado el reclamo presentado por la señora TORIZ señalando lo siguiente:

   i. De acuerdo a lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCh, aprobado por la Dirección de Aeronáutica Civil - DGAC, "*toda persona deberá ser inspeccionada antes de ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJCh y, dicha inspección puede ser realizada*

a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas".

ii. La normativa antes citada señala también prevé que *el pasajero "a solicitud del personal de seguridad, deberá permitir la inspección a través del equipo de rayos X de ciertas prendas de vestir como: calzados, casacas, sacos, chompas, abrigos, correas y otras prendas similares".*

iii. Según las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad, se puede verificar que al momento en que la usuaria atravesó por el pórtico detector de metales activó unas luces rojas de la zona media e inferior del mismo, motivo por el cual el personal de seguridad le solicitó que volviera a pasar retirándose los zapatos a fin de que sean inspeccionados en la máquina de rayos X; no obstante, al pasar por segunda vez la usuaria nuevamente activó el arco detector de metales; procediéndose finalmente con una inspección combinada.

iv. Lamentó el malestar que dicha situación haya generado en la usuaria, sin embargo, el personal de seguridad realizó el procedimiento de inspección de acuerdo a los procedimientos aprobados y en cumplimiento de la normativa aeronáutica.

3. Con fecha 21 de octubre de 2019, la señora TORIZ interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845 señalando lo siguiente:

i. Su reclamo no estaba dirigido a cuestionar la inspección realizada en la zona de seguridad sino la forma poco amable como procedió la oficial de seguridad encargada de inspeccionarla.

ii. Solicitó que se revisen nuevamente las imágenes de las cámaras de seguridad para poder visualizar que al atravesar por segunda vez el arco detector de metales, la oficial de seguridad le increpó de forma petulante y subida de tono que éste siguiera sonando; asimismo, se puede observar que al ser inspeccionada con el detector manual, el referido personal manipuló bruscamente sus brazos, muñecas y pierna izquierda.

4. El 5 de noviembre de 2019, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo reiterando lo señalado en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845 que declaró infundado el reclamo y añadiendo lo siguiente:

i. El Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones; no obstante, la señora TORIZ no ha presentado medio probatorio alguno que

acredite que el personal de LAP le hubiese tratado inadecuadamente al momento de inspeccionarla.

ii. El Programa de Seguridad del AIJC dispone lo siguiente:

> *"**2.3. Seguridad de la parte aeronáutica***
> *2.3.1. La parte aeronáutica se protege con medidas de seguridad establecidas en el presente programa, **y son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que acceden** o se encuentran en la parte aeronáutica. Entre las medidas de seguridad implementadas se pueden citar las siguientes:*
> *(…)*
> *c. **Toda persona**, artículo y vehículo **será inspeccionado antes de ingresar a la ZSR** [zona de seguridad restringida]. **La inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual /cacheo) o una combinación de ambas"**.*
>
> ***3.3. Normas de control de seguridad para los pasajeros***
> *(…)*
> *3.3.2. **Todo pasajero** que pretenda transportarse por vía aérea **permitirá ser registrado** junto con su equipaje **cuando lo requiere el personal de seguridad del aeródromo** o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave".*

iii. Como se aprecia el Programa de Seguridad del AIJCh señala que el oficial de seguridad tiene la obligación de inspeccionar a los pasajeros y sus equipajes de mano, en tal sentido, el pasajero deberá permitir dicha inspección si desea continuar con el proceso de embarque y acceder a la zona restringida donde se encuentran las salas de embarque.

iv. El referido programa establece las siguientes modalidades de inspección: i) la inspección con el uso de equipos (pórtico de seguridad y el detector manual de metales); ii) la inspección manual o cacheo; y iii) una combinación de ambas modalidades de inspección (uso de equipos más inspección manual). El oficial de seguridad atendiendo a las circunstancias y al caso concreto definirá el tipo de inspección que aplica al pasajero y sus pertenecías.

v. De acuerdo con lo mencionado, el personal de seguridad aplicó ambas modalidades en la inspección de la señora TORIZ, tal como se visualiza en las imágenes captadas por las cámaras de seguridad, apreciándose que cuando la usuaria cruzó por segunda vez por el pórtico de seguridad éste se activó nuevamente, por lo que el referido personal le informó que debía realizarle una inspección combinada.

vi. La referida inspección se realizó en cumplimiento estricto de las normas de seguridad aeroportuaria vigentes, por lo tanto, el personal de seguridad de LAP actuó conforme a las disposiciones de inspección aprobadas, las cuales no suponen una falta de respeto a los pasajeros.

5. Mediante Oficio N° 00199-2020-STO-OSITRAN del 4 de agosto de 2020, la Secretaría Técnica del TSC requirió a LAP remitir el video en el que se visualizaran las imágenes correspondientes al arco detector de metales ubicado en el puesto de control de seguridad del AIJCh registradas por las cámaras de seguridad el día 16 de setiembre de 2019, al cual hicieron referencia en su escrito de absolución de la apelación, a efecto de incorporarlo al presente expediente.

6. En atención al requerimiento realizado, el 12 de agosto de 2020 LAP presentó un escrito adjuntando el referido registro fílmico, solicitando al Tribunal que declare su confidencialidad.

7. El 14 de agosto de 2020 se realizó la audiencia de vista de la causa contándose con la presencia del representante de LAP quien informó oral, quedando la causa al voto.

II. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD

8. Mediante escrito del 12 de agosto de 2020, LAP presentó un video conteniendo las imágenes del arco detector de metales ubicado en el puesto de control de seguridad del AIJCh captadas por sus cámaras de seguridad el 16 de setiembre de 2019; medio probatorio respecto del cual solicitaron a este Tribunal se declare su confidencialidad.

9. En dicha solicitud, LAP sostuvo que en las imágenes contenidas en el video presentado se mostraban a usuarios captados en el AIJCh en el momento que ocurrieron los hechos materia de reclamo, correspondiendo que se declare su confidencialidad.

10. Sobre el particular, el artículo 1 del Reglamento para el Ingreso, Determinación, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 005-2003-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN) establece que se considerará confidencial aquella información que por norma legal sea calificada de dicho modo, de acuerdo con los criterios previstos en el mismo reglamento, conforme se aprecia a continuación:

> ***"Artículo 1.- Definición de información confidencial.***
> *Se considera información confidencial la cual, debido a su contenido, no resulta conveniente su divulgación en el mercado o aquella que por norma legal sea considerada como tal, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 6 del presente Reglamento."*

[El subrayado agregado es nuestro]

11. Asimismo, el artículo 4 del mencionado Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN[1], indica que los órganos responsables del proceso de solución de controversias son competentes para calificar la información como confidencial o rechazar las respectivas solicitudes; en atención a lo cual, este Tribunal resulta competente para calificar las solicitudes de confidencialidad que planteen las partes en el trámite del presente procedimiento.

12. Ahora bien, conforme se ha mencionado anteriormente, a través del escrito del 12 de agosto de 2019, LAP solicitó se declare la confidencialidad de los registros fílmicos contenidos en el video presentado, en la medida que mostrarían imágenes que se encontrarían bajo el amparo de la normativa de Protección de Datos Personales.

13. Al respecto, de acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS[2] (en adelante, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales), constituyen datos personales, los siguientes:

> ***"Disposiciones Generales***
> *(…)*
> ***4. Datos personales:*** *Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados."*

[El subrayado agregado es nuestro]

14. Ahora bien, el literal e) del artículo 6 del Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN señala como uno de los criterios para calificar la información presentada como confidencial, a aquella información referida a datos personales cuya publicidad constituya una invasión a la intimidad personal, conforme se aprecia a continuación:

> ***"Artículo 6.- Criterios para la clasificación de la información como confidencial.***
> *A fin de determinar si la información presentada por las Entidades Prestadoras, o por terceros debe ser declarada como información confidencial, se tomarán en consideración los siguientes criterios:*

---

[1] ***Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN***

Artículo 4.- Órganos encargados de calificar la información.
El Manual de Organización y Funciones determina el órgano responsable de la administración del proceso de la calificación de la información y del resguardo de la información señalada como confidencial, así como de los órganos competentes para calificar la información como confidencial o rechazar las solicitudes respectivas.
En los casos de controversias, los órganos responsables del proceso de solución de controversias son competentes para calificar la información como confidencial o rechazar las solicitudes respectivas.
(…)

[2] ***Reglamento de la Ley Nº 29733, Ley de Protección de Datos Personales***

Disposiciones Generales
(…)
4. Datos personales: *Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.*

(…)
e. La información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar. La información referida a la salud personal se considera comprendida dentro de la intimidad personal. En este caso sólo el juez puede ordenar la publicación sin perjuicio de lo establecido en el inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Estado.
(…)"

[El subrayado agregado es nuestro]

15. De la revisión de los registros fílmicos materia de análisis, se advierte que éstos constituyen un medio que permite visualizar imágenes gráficas y fotográficas de los rostros y demás características físicas de los usuarios finales que transitaban por el puesto de control de seguridad del AIJCh, circunstancia que los hace identificables, por lo que de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de la Ley de Datos Personales, las referidas imágenes califican como datos personales.

16. De lo expuesto se verifica que si bien las imágenes correspondientes a la inspección de los pasajeros fueron captadas en un espacio público, como es un aeropuerto, la publicidad o divulgación pública fuera del espacio del aeropuerto a la vista de terceros podría considerarse, a juicio de las personas involucradas, como una invasión a su intimidad personal.

17. En ese sentido, las imágenes captadas constituyen datos personales que corresponden a la intimidad personal de cada uno de los usuarios que aparecen filmados en dichas imágenes, encontrándose incursas en el supuesto establecido en el literal e) del artículo 6 del Reglamento de Confidencialidad, invocado por LAP.

18. En consecuencia, corresponde amparar la solicitud de declaración de confidencialidad solicitada por LAP hasta que finalice el presente procedimiento administrativo; a efectos de lo cual, de acuerdo con el artículo 21 del mencionado Reglamento de Confidencialidad[3], debe encargarse a la Secretaría Técnica del TSC el resguardo del video en cuestión.

19. En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN, corresponde declarar la confidencialidad y reserva de la información remitida por LAP mediante

[3] ***Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN***

*"**Artículo 21.- Manejo y resguardo de la información confidencial.***
OSITRAN garantiza la seguridad de la información confidencial, evitando el acceso a personas o instituciones no autorizadas.
Para ello, todo documento calificado como confidencial será custodiado en un Archivo Especial de Información Confidencial, que posea las condiciones suficientes de seguridad, con excepción de la información declarada Confidencial en los procedimientos de controversias, en cuyo caso la Secretaría Técnica de la instancia respectiva será la encargada de su custodia, mientras la controversia esté en trámite.
La administración del Archivo Especial de Información Confidencial estará a cargo del órgano competente para la administración del proceso de la información confidencial, quien deberá encargarse de aplicar las medidas técnicas y logísticas necesarias para la protección de la información contenida en el Archivo Especial de Información Confidencial, evitando su destrucción accidental, pérdida o alteración, o cualquier otro tratamiento ilícito".

escrito del 12 de agosto de 2020, en atención al requerimiento de la Secretaría Técnica del TSC realizado mediante Oficio N° 00199-2020-TSC-OSITRAN del 4 de agosto de 2020.

III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

20. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:

i. Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845.

ii. Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora TORIZ.

IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

21. La materia del presente procedimiento está referida a la alegación de la señora TORIZ de que habría recibido un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de LAP al momento de realizar la respectiva inspección de seguridad en el puesto de control de seguridad del AIJCh, supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal c) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP) [4] y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[5] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[6], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

---

[4] ***Reglamento de Reclamos de LAP***

"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:
(...)
c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora. (...)".

[5] ***Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN***

"Artículo 33
(...) Los reclamos que versen sobre:
(...)
c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora."

[6] ***Reglamento de Reclamos de OSITRAN***

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

22. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP[7] y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN[8] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.

23. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

    i. La Carta LAP-GRE-C-2019-0845 fue notificada a la señora TORIZ el 10 de octubre de 2019.

    ii. El plazo máximo que la señora TORIZ tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 4 de noviembre de 2019.

    iii. La señora TORIZ apeló con fecha 21 de octubre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

[7] **Reglamento de Reclamos de LAP**

"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".

[8] **Reglamento de Atención de Reclamos del 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".

24. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General[9] (en adelante, TUO de la LPAG).

25. Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

IV.2.1 Sobre la normativa aplicable

i) Sobre las obligaciones del concesionario

26. Respecto de los servicios que se brindan al interior del Terminal Aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

> ***"OBJETO, OTORGAMIENTO Y AMBITO DE LA CONCESION***
>
> *El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.*
>
> ***2.1 Otorgamiento de la Concesión**. El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, **de la prestación de los Servicios Aeroportuarios, y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo**, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.*
>
> [El subrayado es nuestro]

---

[9] ***TUO de la LPAG***
"***Artículo 220.- 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".

27. Vinculado con lo anteriormente señalado, el numeral 5.1 de la cláusula 5 del referido Contrato dispone lo siguiente:

> ***"OPERACION DE LA CONCESION***
>
> ***5.1. Régimen de los Bienes de la Concesión****. Durante la Vigencia de la Concesión, el Concedente, o quien éste designe tendrá el derecho de propiedad de los Bienes de la Concesión, salvo lo dispuesto en el inciso 5.7.2 de la Cláusula 5.7 del presente contrato. El Concesionario tendrá la posesión, el uso y disfrute de los Bienes de la Concesión, la* ***operación del Aeropuerto, la prestación de los Servicios Aeroportuarios****, la implementación de las Mejoras, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y las Leyes Aplicables".*
>
> [El subrayado es nuestro]

28. Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario es el responsable de la prestación de los servicios aeroportuarios y de aeronavegación a su cargo, así como de la operación del aeropuerto, por lo que LAP puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesario de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.

29. Asimismo, el Anexo III del Contrato de Concesión establece que una de las Operaciones Principales a cargo de LAP es la seguridad, conforme se aprecia a continuación:

> ***"ANEXO III***
>
> ***OPERACIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL AEROPUERTO***
>
> *Las Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto, han sido clasificadas para efectos del presente Contrato, en Operaciones Principales y Operaciones No Principales.*
>
> *(...)*
> ***1. Operaciones Principales***
>
> *Deben ser realizadas directamente por el Operador Principal y por cuenta del Concesionario. Estos servicios son los que se detallan a continuación:*
>
> ***1.1. Servicios Aeroportuarios en relación a la TUUA***
>
> *(...)*

> ***1.1.2. Seguridad.***
> *Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el Aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o Usuarios.*
>
> ***1.1.3. Circuito Cerrado de Televisión****. Servicio de seguridad a través de cámaras que cubre diversos ambientes del Aeropuerto".*

[El subrayado es nuestro]

30. Conforme se puede apreciar, la seguridad que debe brindar LAP tiene por objeto principal salvaguardar la regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los usuarios, aeropuerto, aeronaves e instalaciones en general.

ii) Sobre los derechos de los usuarios

31. Conforme lo establece el literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a ser tratados de manera cortés, diligente y digna, conforme se aprecia a continuación:

> ***"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios***
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen 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 y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza."*

[El subrayado es nuestro]

IV.2.2. Sobre el reclamo formulado por la señora TORIZ

32. En el presente caso, la señora TORIZ manifestó que habría recibido un trato inadecuado por parte del personal de seguridad de LAP, el cual indica se habría comportado de forma grosera y prepotente manipulando bruscamente sus brazos, muñecas y pierna izquierda al momento de inspeccionarla en el puesto de control de seguridad del AIJCh.

33. Por su parte, LAP señaló que según las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad, se verificaría que en el momento en el que la usuaria atravesó el pórtico detector de metales, activó unas luces rojas de la zona media e inferior del mismo, motivo por el cual el personal de seguridad le habría solicitó que volviera a pasar retirándose los zapatos a fin de que fueran inspeccionados en la máquina de rayos X. Manifestó que al pasar por segunda vez, la usuaria nuevamente habría activado el arco detector de metales, procediéndose finalmente con una inspección combinada en cumplimiento a lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCh, aprobado por la Dirección de Aeronáutica Civil – DGAC.

34. En atención a lo señalado por la usuaria, corresponde verificar si el personal de seguridad de LAP actuó inapropiadamente al momento de realizar el procedimiento de inspección a la señora TORIZ antes de su ingreso a la zona de embarque.

35. Al respecto, el Programa de Seguridad del AIJCh detalla el proceso de inspección de los pasajeros de acuerdo a lo siguiente:

> ***"2.3. Seguridad de la parte aeronáutica.***
> *2.3.1. La parte aeronáutica se protege con medidas de seguridad establecidas en el presente programa, y son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que acceden o se encuentran en la parte aeronáutica. Entre las medidas de seguridad implementadas se pueden citar las siguientes:*
> *(…)*
> *c. Toda persona, artículo o vehículo será inspeccionado antes de ingresar a la ZSR (zona de seguridad restringida). La inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas.*
> *(…)*
>
> [El subrayado agregado es nuestro]

36. Del texto antes citado, se desprende que el Programa de Seguridad de LAP establece que en el procedimiento de inspección la Entidad Prestadora se encuentra facultada a efectuar una inspección manual o cacheo a las personas que deseen acceder a zonas restringidas, como lo son las salas de embarque.

37. Sobre el particular, la Real Academia de la Lengua Española define *cacheo*[10] como aquella actividad por la cual *"se registra a alguien palpándolo para saber si oculta objetos prohibidos, como armas, drogas, etc"*.

38. Teniendo en consideración lo antes mencionado y de la revisión del expediente, se advierte que LAP presentó los registros fílmicos relacionados con el procedimiento de inspección de la señora TORIZ el 16 de setiembre de 2019, observándose la siguiente secuencia de hechos:

[10] Ver definición en el enlace: https://dle.rae.es/?id=6WAfqBw

- **20:15:21 horas**

  La señora TORIZ ingresa por el pórtico detector de metales activando una luz roja en la zona media del mismo, seguidamente la oficial de seguridad le pide que retorne por el referido pórtico activándose unas luces rojas de la zona media e inferior.

- **20:16:29 horas**

  La señora TORIZ ingresa por el pórtico detector de metales activando nuevamente una luz roja en la zona media del mismo.

- **20:16:36 horas**

  La oficial de seguridad realiza una inspección con el detector manual de metales deslizando el mismo sobre el lado izquierdo del cuerpo de la usuaria desde el brazo hasta la pierna y luego por el lado derecho desde la pierna hasta el brazo, deslizando posteriormente el detector en dos oportunidades por el abdomen; luego de lo cual le solicita girar y desliza el detector nuevamente por el lado izquierdo y derecho de la usuaria, deslizándolo finalmente por la espalda.

39. Conforme se puede apreciar de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCh, al atravesar el pórtico de detector de metales, la usuaria encendió una luz roja, posteriormente a lo cual el personal femenino de seguridad indicó a la señora TORIZ que retornara por el referido pórtico, activándose tanto la luz de la zona media como la de la zona inferior del mismo.

40. Asimismo, a su segundo paso por el pórtico detector de metales, la usuaria nuevamente activó la luz de la zona media del referido pórtico, iniciando el personal femenino de seguridad una inspección con un detector manual de metales, deslizando el mismo sobre el lado izquierdo del cuerpo de la usuaria, luego por el lado derecho, posteriormente en dos oportunidades por el abdomen, deslizándolo nuevamente por el lado izquierdo y derecho, para finalizar por la espalda.

41. En atención a lo expuesto, del medio probatorio citado no se verifica ni se acredita que el personal de seguridad de LAP haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado a la señora TORIZ o que se le haya tratado de forma inadecuada.

42. Asimismo, de los medios probatorios presentes en el expediente tampoco se acredita la existencia de algún trato verbal o gesto inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora.

43. En este punto, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG[11], señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo que no ha ocurrido en el presente caso pues la usuaria no ha acreditado la alegación señalada.

44. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por la señora TORIZ.

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN[12];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR la confidencialidad y reserva de las imágenes contenidas en el video presentado por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L el 12 de agosto de 2020, remitido en atención al requerimiento de la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN realizado mediante Oficio N° 00199-2020-TSC-OSITRAN.

SEGUNDO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0845 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora MIRIAM PATRICIA TORIZ MONROY, en la medida que no se ha acreditado que el personal de la Entidad Prestadora haya realizado un procedimiento de inspección inapropiado a la usuaria o le haya tratado de forma inadecuada.

---

[11] ***TUO de la LPAG***

Artículo 173.- Carga de la prueba
173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.
173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

[12] **Reglamento de Reclamos del 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 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".

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

CUARTO.- NOTIFICAR la presente Resolución a la señora MIRIAM PATRICIA TORIZ MONROY y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

QUINTO.- 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN

NT2020057418

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRÁN, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: https://servicios.ositran.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp