



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 31-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 31-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.

ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

ACTO APELADO : Resolución 001-2020-AAP-LIM

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 14 de agosto de 2020

SUMILLA: *Habiéndose acreditado que en virtud de los contratos suscritos con Viva Airlines y Sky Airline, el apelante viene ejecutando actividades relacionadas a la atención de pasajeros y equipaje, las cuales corresponden a las asignadas al explotador aéreo a efectos de completar la cadena logística de transporte; la Entidad Prestadora deberá iniciar el procedimiento de evaluación para el acceso a oficinas operativas de los aeropuertos de Tacna, Juliaca, Arequipa y Ayacucho.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. (en lo sucesivo, TALMA) contra la Resolución 001-2020-AAP-LIM, emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (en lo sucesivo, AAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES:

1. El 13 de febrero de 2020, TALMA interpuso un reclamo ante AAP argumentando lo siguiente:
 - i.- El 10 de febrero de 2020, TALMA solicitó a AAP el acceso a oficinas operativas en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna para la prestación del Servicio Esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje, conforme al siguiente detalle:



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

AEROPUERTO	ÁREAS DE OFICINAS SOLICITADAS	AEROLÍNEA CLIENTE
TCQ (TACNA)	Área 1: 22.06 m ²	VIVA AIRLINES
AQP (AREQUIPA)	Área 1: 36.52 m ²	SKY AIRLINE/VIVA AIRLINES
JUL (JULIACA)	Área 1: 18.00 m ²	VIVA AIRLINES
AYP (AYACUCHO)	Área 1: 21.00 m ²	SKY AIRLINE
PEM (PUERTO MALDONADO)	Área 1: 16.00 m ²	SKY AIRLINE

- ii.- Con fecha 11 de febrero de 2020, AAP indicó que no era posible atender dicha solicitud, en tanto que según la normativa vigente la Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje era una prestación brindada por los explotadores aéreos, no contando TALMA con dicha condición.
- iii.- TALMA tiene como clientes a las aerolíneas Viva Airlines Perú S.A.C. (en adelante, Viva Airlines) y Sky Airline Perú S.A.C. (en adelante, Sky Airline), las cuales movilizan diariamente pasajeros en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna, administrados por AAP. Para una realización óptima, eficiente y eficaz de los servicios, TALMA necesita contar con el acceso a oficinas dentro de los aeropuertos administrados por dicha Entidad Prestadora, oficinas que según el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN (en adelante REMA de OSITRAN) y el Reglamento de Acceso de AAP (en adelante, REA de AAP) son calificadas como Facilidades Esenciales.
- iv.- El REMA de OSITRAN no hace distinción alguna respecto a qué usuario intermedio debe prestar el servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes, no estableciendo ningún requisito adicional que limite la prestación de este servicio a las aerolíneas, de lo que se desprende que cualquier empresa que pueda brindar dicho servicio debería tener acceso a la facilidad esencial.
- v.- Asimismo, el REA de AAP define al usuario intermedio como la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad, no haciendo distinción sobre su giro de negocios o categorización, esto es, sin distinguir si es una aerolínea o una empresa de servicios especializados aeroportuarios.
- vi.- La regulación del acceso a facilidades esenciales para prestar el servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes señala únicamente que para ser considerado usuario intermedio, y por consiguiente formar parte de los términos y condiciones al Acceso a Facilidades Esenciales, el solicitante debe ser una persona jurídica que utiliza la

infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad.

- vii.- La interpretación del REA de AAP debe realizarse a la luz de lo dispuesto en el REMA de OSITRAN, el cual establece las reglas y procedimientos aplicables para el acceso a las facilidades esenciales, estableciendo los criterios técnicos y legales a los cuales deberán de sujetarse los usuarios intermedios. En ese sentido, el único requisito exigido en el REMA de OSITRAN es que el usuario intermedio debe ser una persona natural o jurídica debidamente constituida y existente al amparo de las leyes peruanas; correspondiendo por tanto que AAP considere a TALMA como usuario intermedio y continúe con la evaluación de la solicitud de acceso a las facilidades esenciales de oficinas operativas.
2. Mediante Resolución 001-2020-AAP-LIM de fecha 25 de febrero de 2020, AAP desestimó el reclamo presentado por TALMA en base a los siguientes argumentos:
- i.- TALMA fundamenta su reclamo en la premisa de que es una empresa de Servicios Especializados Aeroportuarios que tiene como clientes a diversas aerolíneas y que para la atención a las mismas requiere contar con acceso a las oficinas calificadas como facilidades esenciales.
- ii.- Al respecto, debe tenerse en consideración que de acuerdo al REMA de OSITRAN, las Facilidades Esenciales son indispensables para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen - destino, por cuyo motivo el acceso está reservado a Usuarios Intermedios que ostenten determinadas calificaciones.
- iii.- Asimismo, el REA de AAP establece que la facilidad esencial de Atención de Tráfico de pasajeros y equipaje consiste en la prestación por parte del explotador aéreo de los servicios indispensables a efectos de completar la sección de la cadena logística de transporte vinculada a la atención de tráfico de pasajeros y equipaje, de lo cual es posible inferir que para acceder a dicha facilidad esencial se requiere contar con la condición de explotador aéreo.
- iv.- En el presente caso, TALMA no ha acreditado contar con la condición de explotador aéreo, siendo una empresa que brinda servicios especializados aéreos a los explotadores aéreos tales como Viva Airlines y Sky Airline.
- v.- Asimismo, el REA de AAP considera facilidad esencial a las oficinas cuando el servicio esencial de Atención de Tráfico de pasajeros y equipaje es atendido por la propia línea aérea, pues en dicho supuesto esta utilizará dicha infraestructura únicamente para dicho servicio y no para darle un uso distinto y/o brindar otros servicios a terceros, contrariamente a lo que ocurre en el presente caso pues si bien TALMA puede utilizarla

para prestar el servicio de Atención de Tráfico de pasajeros y equipaje, le permitiría atender a más de una línea aérea, por lo que el cargo de acceso no sería equivalente en ambas situaciones y tendría que adecuarse a efectos de no generar una distorsión en el mercado.

- vi.- A la fecha, TALMA viene utilizando dicha infraestructura en los aeropuertos de Arequipa, Ayacucho, Juliaca y Tacna bajo condiciones comerciales, lo que evidencia que accedió bajo dicha modalidad por carecer de la condición de explotador aéreo y debido a que dicha infraestructura no es una facilidad esencial para la realización de sus operaciones, como si ocurre en el caso de los autoservicios que prestan las propias líneas aéreas.
3. Con fecha 27 de febrero de 2020, TALMA interpuso recurso de apelación contra la Resolución 001-2020-AAP-LIM señalando lo siguiente:
- i.- Solicitó a AAP el acceso a oficinas operativas en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna para la prestación del Servicio Esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje, conforme al siguiente detalle:

AEROPUERTO	ÁREAS DE OFICINAS SOLICITADA	AEROLÍNEA CLIENTE
TCQ (TACNA)	Área 1: 22.06 m ²	VIVA AIRLINES
AQP (AREQUIPA)	Área 1: 36.52 m ²	SKY AIRLINE/VIVA AIRLINES
JUL (JULIACA)	Área 1: 18.00 m ²	VIVA AIRLINES
AYP (AYACUCHO)	Área 1: 21.00 m ²	SKY AIRLINE
PEM (PUERTO MALDONADO)	Área 1: 16.00 m ²	SKY AIRLINE

- ii.- TALMA es una empresa que brinda servicios especializados aeroportuarios en veinte (20) aeropuertos del Perú, entre los que se encuentran los servicios de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes en los aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna, concesionados a AAP y regulados bajo el REMA de OSITRAN.
- iii.- TALMA tiene como clientes a las aerolíneas Viva Airlines y Sky Airline, aerolíneas que movilizaron casi el 20% de pasajeros en vuelos nacionales durante el año 2019, a destinos tales como Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna, aeropuertos administrados por AAP.
- iv.- A efectos de que TALMA pueda brindar eficientemente el servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes en los aeropuertos antes indicados, necesita el acceso a las facilidades esenciales de oficinas de *back office*.

- v.- El REMA de OSITRAN no hace distinción alguna respecto a qué usuario intermedio debe prestar el servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes, no estableciendo ningún requisito adicional que limite la prestación de este servicio a las aerolíneas, de lo que se desprende que cualquier empresa que pueda brindar dicho servicio debería tener acceso a la facilidad esencial.
- vi.- Asimismo, el REA de AAP define al usuario intermedio como la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios de transporte o vinculados a esta actividad, no haciendo distinción sobre su giro de negocios o categorización, esto es, sin distinguir si es una aerolínea o una empresa de servicios especializados aeroportuarios.
- vii.- La interpretación del REA de AAP debe realizarse a la luz de lo dispuesto en el REMA de OSITRAN, el cual establece las reglas y procedimientos aplicables para el acceso a las facilidades esenciales, estableciendo los criterios técnicos y legales a los cuales deberán de sujetarse los usuarios intermedios. En ese sentido, el único requisito exigido en el REMA de OSITRAN es que el usuario intermedio debe ser una persona natural o jurídica debidamente constituida y existente al amparo de las leyes peruanas; correspondiendo por tanto que AAP considere a TALMA como usuario intermedio y continúe con la evaluación de la solicitud de acceso a las facilidades esenciales de oficinas operativas.
- viii.- En el año 2018, el Tribunal se pronunció respecto a una materia similar a la presentada en la presente apelación. En efecto, mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2018, el TSC resolvió que Lima Airport Partners S.R.L., en su calidad de Entidad Prestadora del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de Lima, debía considerar a AVIO S.A. como usuario intermedio prestador del servicio esencial de Mantenimiento de Aeronaves, pese a que el Reglamento de Acceso a la Infraestructura de LAP señalaba que solo podía prestar, este servicio, el explotador aéreo y/o aerolínea.
- ix.- Asimismo, mediante Resolución de fecha 29 de noviembre de 2019, el TSC se pronunció respecto al acceso a la facilidad esencial de oficinas para brindar el servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes en el Aeropuerto Internacional del Cuzco. En dicho caso, el TSC resolvió que CORPAC S.A., en su calidad de Entidad Prestadora del Aeropuerto Internacional del Cuzco, debía revocar su decisión de negar el acceso a facilidades esenciales a TALMA bajo el argumento de que este último no era un explotador aéreo, y por tanto, atender la solicitud efectuada conforme a lo dispuesto en el REMA de OSITRAN.
4. El 4 de marzo de 2020, AAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC) el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos señalados en su Resolución 001-2020-AAP-LIM.

5. Mediante Oficio N° 121-2020-STO-OSITRAN de fecha 23 de junio de 2020, la Secretaría Técnica del Tribunal requirió a TALMA documentación sustentatoria de las facultades otorgadas por las empresas Viva Airlines y Sky Airline para que en su representación se encargue de realizar todas las labores relacionadas con la atención, embarque y desembarque de pasajeros en los aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna; todo lo relacionado con la operación de vuelo y carga de equipaje; así como los documentos que acrediten cómo viene desarrollando dichas actividades.
6. Con fecha 25 de junio del presente año, TALMA presentó copia de los documentos denominados "Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2018" y "Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2013", suscritos con Viva Airlines y Sky Airline, respectivamente.
7. Mediante escrito de fecha 13 de julio de 2020, AAP señaló lo siguiente:
 - i.- Se debe tener en cuenta que de acuerdo a lo manifestado por TALMA, viene prestando servicios de atención a pasajeros de las aerolíneas Viva Airlines y Sky Airline, brindándolos a través de espacios alquilados por AAP de manera comercial, sin justificar que ello implique un menoscabo a los servicios que les presta a las aerolíneas mencionadas y particularmente a sus pasajeros.
 - ii.- Bajo lo indicado, no existe imposibilidad para que TALMA continúe prestando los servicios de atención a pasajeros a requerimiento de las líneas aéreas, por lo que no existe un problema de acceso a la infraestructura que administra AAP.
 - iii.- En ese sentido, se aprecia que lo pretendido por TALMA no es lograr acceder a la infraestructura administrada por AAP que resulte indispensable para prestar un servicio esencial, pues como lo ha manifestado la propia reclamante presta el servicio utilizando infraestructura administrada por la Entidad Prestadora.
 - iv.- Lo que realmente pretende TALMA es que el monto pagado por concepto de uso de las oficinas sea el regulado como acceso a una facilidad esencial y no un alquiler comercial. Por tanto, en el presente caso no estamos frente a un supuesto de impedimento de acceso a una facilidad esencial sino a la aplicación de un régimen excepcional que pueda reducir los costos y costes de alquiler de la infraestructura del reclamante igualándolo a el caso de las líneas aéreas o explotadores aéreos cuando solicitan acceder a la infraestructura para prestar el servicio de manera exclusiva a sus pasajeros directamente o a través de terceros subcontratados.
 - v.- El REA de AAP no estaba ni está pensado para dicho tipo de operaciones sino para el supuesto en que cada explotador aéreo arrienda un espacio determinado para la atención exclusiva de sus pasajeros, ya sea directamente, es decir, con personal propio, o a través

de terceros. Por dicha razón en el diseño de los aeropuertos se proyectaba el número de líneas aéreas para determinar la cantidad de oficinas con las que se debían contar en un aeropuerto.

- vi.- Ahora que el mercado ha cambiado, las oficinas pensadas para ser manejadas por cada línea aérea para sus propios pasajeros, deberían dejar de ser consideradas como facilidades esenciales, pues el mercado está demostrando que puede haber más opciones para prestar el servicio de atención de pasajeros, como de hecho TALMA lo está demostrando.
 - vii.- Teniendo en cuenta lo anterior, ya no solo se podría prestar el servicio de atención de pasajeros en las oficinas que se pensaron para cada línea aérea, sino que podría prestarse en cualquier espacio dentro de la infraestructura aeroportuaria, y por cualquier empresa, tenga o no ésta la condición de explotador aéreo.
 - viii.- En el REA de AAP este nuevo supuesto no se encuentra regulado, por lo que aplicar al supuesto de TALMA las mismas condiciones económicas y comerciales aplicadas a los explotadores aéreos cuando solicitan un espacio para la atención exclusiva de sus pasajeros, ya sea directamente o a través de terceros, generaría una distorsión en el mercado actual y un perjuicio económico para AAP, toda vez que el cargo de acceso aplicado a los explotadores aéreos cuando utilizan una infraestructura está pensado y determinado para el caso en el cual prestan servicios de manera exclusiva a sus pasajeros.
 - ix.- En este escenario, no es del todo cierto afirmar que cuando TALMA presta el servicio de atención de pasajeros de varias líneas aéreas en las oficinas que arrienda lo está haciendo en las mismas condiciones económicas que las líneas aéreas que arriendan una oficina para atender a sus pasajeros de manera exclusiva.
 - x.- Desde el punto de vista regulatorio no es lo mismo pues TALMA tiene la capacidad de diluir el costo de la oficina entre los pasajeros de varias líneas aéreas, en tanto que las líneas aéreas que alquilan una oficina para atender a sus pasajeros de manera exclusiva no lo pueden hacer.
 - xi.- En todo caso, si bien el servicio de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipajes es un servicio esencial para las líneas aéreas, para TALMA no lo es, pues no tiene la condición de explotador aéreo y el servicio esencial en el REA de AAP estaba y está pensado para el supuesto en el cual el solicitante de acceso es el explotador aéreo que atiende de manera exclusiva a sus pasajeros.
8. El 30 de julio de 2020 se realizó la Audiencia de Vista de la Causa, contándose con la participación de los representantes legales de TALMA y AAP, quedando la causa al voto.

9. Mediante escrito de fecha 4 de agosto de 2020, TALMA presentó un escrito de alegatos finales reiterando los argumentos expuestos precedentemente, añadiendo que desde un inicio informó a AAP que el servicio esencial de Atención de Pasajeros se realizaría en representación de dos (02) aerolíneas, solicitando una facilidad esencial para cada una de ellas en cada aeropuerto.
10. Mediante escrito de fecha 5 de agosto de 2010, AAP presentó un escrito de alegatos finales reiterando los argumentos expuestos precedentemente, agregando que contrariamente a lo indicado por TALMA en su escrito de alegatos, recién en su último escrito precisó que requería contar con una facilidad esencial para cada aerolínea (Viva Airlines y Sky Airline) en cada aeropuerto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

11. Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución 001-2020-AAP-LIM.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por TALMA contra AAP.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

12. De conformidad con el artículo 23 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de AAP¹ (en adelante, Reglamento de Reclamos de AAP), concordante con el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, Reglamento de Reclamos de OSITRAN), 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.
13. De la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:

¹ 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 del acto recurrido. (...)"

² Reglamento 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".

- i.- La Resolución 001-2020-AAP-LIM fue notificada a TALMA el 25 de febrero de 2020.
 - ii.- El plazo máximo que TALMA tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 17 de marzo de 2020.
 - iii.- TALMA apeló con fecha 27 de febrero de 2020, es decir, dentro del plazo legal.
14. 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 General³ (en adelante, TUO de la LPAG).

III.2. EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DE LA APELACIÓN

Sobre la naturaleza de la pretensión de TALMA

15. En el presente caso se aprecia que a través de la vía del reclamo, TALMA ha cuestionado la decisión de AAP de no atender su solicitud de acceso a oficinas operativas en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna para la prestación del Servicio Esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje.
16. En ese sentido, corresponde a este Tribunal determinar si la solicitud presentada por TALMA califica como reclamo, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
17. Sobre el particular, cabe señalar que el inciso b) del artículo 1 del referido Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁴, define al reclamo del siguiente modo:

"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

³ 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".

⁴ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"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".

la infraestructura de transporte de uso público que brinde una entidad prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN.

(...)"

[El subrayado es nuestro]

18. De lo expuesto se desprende que el reclamo constituye una expresión del derecho de petición que los usuarios utilizan como mecanismo para exigir a las entidades que explotan infraestructuras de transporte de uso público, la satisfacción de un legítimo interés particular.
19. Ahora bien, en cuanto al objeto y ámbito de aplicación del mencionado Reglamento, su artículo 2 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*

[El subrayado es nuestro]

20. Como se puede apreciar, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN señala que este tendrá como objeto establecer las normas y procedimientos que rigen la atención y resolución de los reclamos que tengan su origen en la prestación de servicios por parte de las Entidades Prestadoras, que a su vez sean regulados o supervisados por el OSITRAN.
21. Asimismo, el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN dispone que el procedimiento de reclamo tiene por objeto la solución de aquellas cuestiones que versen sobre las siguientes materias:

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...)

- 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".

[El subrayado es nuestro]

- 22. En ese sentido, se considera materia reclamable, y por ende sujeta a apelación, aquellas cuestiones que estén relacionadas a la aplicación del REMA de OSITRAN.
- 23. Ahora bien, en el presente caso, del reclamo presentado por TALMA se observa que ha cuestionado que amparándose en su reglamento de acceso, AAP habría desconocido los alcances del REMA de OSITRAN al haber desestimado su solicitud de acceso alegando que no tendría la calidad de Explotador Aéreo; habiendo alegado también que el REA de AAP debe interpretarse a la luz de lo dispuesto por el REMA de OSITRAN.
- 24. Consecuentemente, este Tribunal advierte que el reclamo de TALMA hace referencia a una incorrecta aplicación del REMA de OSITRAN por parte de AAP al no haber atendido su solicitud de acceso a una oficina operativa alegando no tener la condición de Explotador Aéreo.
- 25. En atención a lo expuesto en los párrafos precedentes, y en la medida que el reclamo interpuesto por TALMA se encuentra relacionado a cuestionar la decisión de AAP de no atender su solicitud de acceso a una facilidad esencial (oficinas) para la prestación del servicio esencial de atención de pasajeros y equipaje alegando una incorrecta aplicación del REMA; este Tribunal considera que el referido reclamo encaja en el supuesto relacionado con la aplicación del REMA previsto en el literal e) del artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN, por lo que corresponde a este Colegiado pronunciarse sobre la apelación formulada por TALMA.

Sobre la solicitud de acceso a oficinas operativas formulada por TALMA

26. En principio, debe recordarse que de conformidad con el artículo 9 del REMA de OSITRAN⁵, se considera **facilidad esencial** a la infraestructura de transporte de uso público que cumple con las siguientes condiciones: a) es administrada o controlada por un número limitado de entidades prestadoras; b) no es eficiente que sea duplicada o sustituida; y, c) el acceso a ésta es indispensable para que los usuarios intermedios realicen las actividades necesarias para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen - destino.
27. Asimismo, según lo dispuesto en el artículo 10 del mismo Reglamento⁶, son **servicios esenciales** aquellos que cumplen con las siguientes características: a) son necesarios para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen - destino; y, b) para ser provistos requieren utilizar necesariamente una facilidad esencial.
28. Ahora bien, sobre la solicitud de acceso, el artículo 52 del REMA de OSITRAN dispone lo siguiente:

"Artículo 52.- Solicitud de Acceso

El Usuario Intermedio que desee obtener el derecho de acceso, deberá presentar una solicitud a la Entidad Prestadora según se trate de los siguientes supuestos:

52.1 Acceso a las Facilidades Esenciales, de acuerdo a lo que establece el Artículo 53 del presente Reglamento.

(...)"

⁵ **REMA de OSITRAN**

"Artículo 9.- Facilidad Esencial

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se considera Facilidad Esencial a aquella instalación o infraestructura de transporte de uso público o parte de ella, que cumple con las siguientes condiciones:

- a) Es administrada o controlada por un único o un limitado número de Entidades Prestadoras;*
- b) No es eficiente ser duplicada o sustituida;*
- c) El acceso a ésta es indispensable para que los Usuarios Intermedios realicen las actividades necesarias para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen - destino."*

⁶ **REMA de OSITRAN**

"Artículo 10 Servicios Esenciales

Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se consideran Servicios Esenciales a aquellos que cumplen con las siguientes condiciones:

- a) Son necesarios para completar la cadena logística del transporte de carga o pasajeros en una relación origen - destino.*
- b) Para ser provistos, requieren utilizar necesariamente una Facilidad Esencial."*

⁷ **REMA de OSITRAN**

"Artículo 52.- Solicitud de Acceso

El Usuario Intermedio que desee obtener el derecho de acceso, deberá presentar una solicitud a la Entidad Prestadora según se trate de los siguientes supuestos:

52.1 Acceso a las Facilidades Esenciales, de acuerdo a lo que establece el Artículo 53 del presente Reglamento.

52.2 Acceso temporal a las Facilidades Esenciales Los Usuarios Intermedios podrán solicitar a la Entidad Prestadora, previa justificación, una autorización de acceso temporal a la infraestructura administrada por la Entidad Prestadora. Dicha autorización tendrá una vigencia máxima de treinta (30) días, no renovables. Para tal efecto, el solicitante deberá cumplir con los requisitos y condiciones establecidos en el correspondiente Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora. Las condiciones y el Cargo de Acceso aplicables serán las establecidas en los contratos de acceso existentes. En el caso que dicha solicitud se refiera a la prestación de un Servicio Nuevo, el Cargo de Acceso y las demás condiciones serán establecidas inicialmente por la Entidad Prestadora.

La Entidad Prestadora continuará brindando el acceso temporal a las Facilidades Esenciales, únicamente si al término de vigencia de dicha autorización, no se hubiese adjudicado la Buena Pro correspondiente, de ser el caso, o el Usuario Intermedio hubiese solicitado a OSITRAN la emisión de un Mandato de Acceso, conforme lo establecido en el Artículo 44. En cualquier caso, dicha autorización se podrá mantener siempre que el Usuario Intermedio estuviese cumpliendo las condiciones de acceso establecidas por el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, y hasta que OSITRAN resuelva la solicitud de Mandato o que el proceso de subasta correspondiente hubiese culminado.

29. Como se advierte, en caso el usuario desee obtener un derecho de acceso tendrá que presentar su solicitud ante la Entidad Prestadora, en la cual deberá indicarse al menos la siguiente información⁸:
- Identificación del solicitante.
 - Facilidad(es) Esencial(es) a la(s) que se requiere tener Acceso.
 - Servicio(s) Esencial(es) que el solicitante pretende brindar y su relación con la(s) Facilidad(es) Esencial(es) solicitada(s).
 - Descripción de la maquinaria y equipo con que prestará el(los) Servicio(s) Esencial(es).
 - La información adicional solicitada en el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, así como la acreditación del cumplimiento de los requisitos o condiciones establecidas en dicho Reglamento.
 - Cualquier otra información que el solicitante considere pertinente con el objeto de precisar los alcances del servicio y los requerimientos de infraestructura.
30. Posteriormente, la Entidad Prestadora procederá a publicar un aviso con el extracto de esta solicitud, en el Diario Oficial "El Peruano" o en otro diario de mayor circulación, a efectos de que cualquier tercero interesado en contar con acceso a la misma infraestructura pueda presentar una solicitud señalando su interés por brindar el mismo Servicio Esencial⁹.
31. En lo que refiere a la denegatoria de la solicitud de acceso, el artículo 6o del REMA de OSITRAN dispone lo siguiente:

52.3 Acceso en los casos que no se requiere la suscripción de contrato de acceso En el caso de los Servicios Esenciales a que se refiere el literal d) del Artículo 14 del presente Reglamento, el acceso se producirá previo cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidos en el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora. La solicitud de acceso correspondiente se considerará procedente, si el solicitante de acceso ha cumplido con los requisitos establecidos en el mencionado Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora. En tal caso, el acceso se hará efectivo al día siguiente de la presentación de la solicitud y cumplimiento de los referidos requisitos."

⁸ **REMA de OSITRAN**

"Artículo 53.- Contenido de la Solicitud de Acceso.

La Solicitud de Acceso deberá indicar, cuando menos la siguiente información:

- Identificación del solicitante.*
- Facilidad(es) Esencial(es) a la(s) que se requiere tener Acceso.*
- Servicio(s) Esencial(es) que el solicitante pretende brindar y su relación con la(s) Facilidad(es) Esencial(es) solicitada(s).*
- Descripción de la maquinaria y equipo con que prestará el(los) Servicio(s) Esencial(es).*
- La información adicional solicitada en el Reglamento de Acceso de la Entidad Prestadora, así como la acreditación del cumplimiento de los requisitos o condiciones establecidas en dicho Reglamento.*
- Cualquier otra información que el solicitante considere pertinente con el objeto de precisar los alcances del servicio y los requerimientos de infraestructura."*

⁹ **REMA de OSITRAN**

"Artículo 55.- Publicación de la Solicitud de Acceso.

Cuando la Solicitud de Acceso es declarada procedente, la Entidad Prestadora deberá publicar un aviso con el extracto de esta solicitud, en un plazo máximo de cinco (05) días, contados a partir de la fecha de notificación de esta declaración o del vencimiento del plazo establecido en el artículo anterior. Dicha publicación deberá realizarse en el Diario Oficial El Peruano o en otro diario de mayor circulación nacional o local en la que se encuentra ubicada la infraestructura. Asimismo, el referido aviso deberá difundirse en la página Web de la Entidad Prestadora.

Se concederá un plazo de diez (10) días contados desde la fecha de la última publicación del aviso a que se refiere el párrafo anterior, para que cualquier interesado en contar con Acceso a la misma infraestructura pueda presentar una solicitud señalando su interés por brindar el mismo Servicio Esencial.

(...)"

"Artículo 6o.- Denegatoria de la Solicitud de Acceso.

Si la Entidad Prestadora considerara que no cabe atender en todo o en parte la Solicitud de Acceso por no existir infraestructura disponible, o por razones técnicas, económicas, de seguridad o de cualquier otra índole, o basándose en cualquier otro motivo razonable, deberá sustentar dichas razones por escrito al solicitante, señalando con precisión los motivos y fundamentos de su denegatoria. El incumplimiento por parte de la Entidad Prestadora de sustentar la denegatoria, está sujeto a la aplicación del Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSITRAN."

[El subrayado es nuestro]

32. Conforme se advierte del referido artículo, las Entidades Prestadoras se encuentran facultadas para rechazar las solicitudes de acceso presentadas por los usuarios siempre que:
- No exista infraestructura disponible;
 - Existan razones técnicas, económicas, de seguridad o de cualquier otra índole; o,
 - Se basen en cualquier otro motivo razonable.
33. Sobre el particular, como ya se ha señalado, TALMA solicitó a AAP el acceso a oficinas operativas para la prestación del Servicio Esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna; respondiendo la Entidad Prestadora que de conformidad con su REA, el servicio esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros solo podría ser prestado por el explotador aéreo de los servicios indispensables para completar la cadena logística de transporte vinculada a la atención de tráfico de pasajeros, careciendo TALMA de la condición de explotador aéreo.
34. Al respecto, el literal c) del artículo 7 del REA de AAP señala lo siguiente:

"Artículo 7.- Lista de los Servicios Esenciales

Los Servicios Esenciales que se prestan en el Sistema Aeroportuario son los siguientes:

(...)

- c) *Atención de tráfico de pasajeros y equipaje (oficinas necesarias para las operaciones y counters)*

Consiste en la prestación, por parte del explotador aéreo, de los servicios indispensables a efectos de completar la sección de la cadena logística de transporte vinculada a la atención del tráfico de pasajeros y equipaje.

Las actividades llevadas a cabo al interior de las oficinas necesarias para las operaciones son las siguientes:

- Programación y reprogramación de los vuelos.*

- ii. Programación y reprogramación de aeronaves para los diferentes vuelos.
- iii. Programación de los tripulantes técnicos y auxiliares.
- iv. Confección de planes de vuelo (análisis de la carpeta meteorológica de ruta y lugar de destino, mapas de rutas, niveles de vuelo, aeródromos alternos, de acuerdo a los NOTAMs vigentes y otros).
- v. Confección del formato de peso y balance de la aeronave y equipaje.
- vi. Programación de la atención de agentes de tráfico para la atención a pasajeros.
- vii. Coordinaciones previas (Briefing) sobre novedades o condiciones especiales para determinados pasajeros en la atención a los pasajeros antes del check in.
- viii. Distribución de materiales para el check in (Etiquetas/Tags y otros).
- ix. Confirmaciones y reconfirmaciones de vuelo.
- x. Reclamo de equipaje rezagado.
- xi. Cierre de vuelo.
- xii. Coordinación con encargados de operación de rampa, carga y mantenimiento.
- xiii. Almacenamiento de materiales de oficina para uso exclusivo de la Oficina Operativa.

Al interior de los counters únicamente se podrá llevar a cabo operaciones de check in y, de ser el caso, de cálculo de peso del equipaje de los pasajeros”.

[El subrayado es nuestro]

35. Conforme se aprecia, el REA de AAP define al servicio esencial de atención y tráfico de pasajeros como aquel exclusivamente prestado por los explotadores aéreos, a partir de lo cual la Entidad Prestadora concluye que dicho servicio únicamente podría ser brindado por las aerolíneas y no por otros sujetos.
36. Sobre el particular, cabe recordar que el servicio de atención y tráfico de pasajeros es un servicio esencial en la medida que su prestación por parte de los usuarios intermedios es necesaria para completar la cadena logística de transporte de pasajeros y carga en el Terminal Aeroportuario.
37. Al respecto, de acuerdo con el inciso b) del artículo 3 del REMA de OSITRAN¹⁰, cadena logística es el conjunto de organizaciones y procesos, integrados en una relación de origen - destino, con el objeto de proveer servicios de abastecimiento y distribución de mercancías y/o traslado de pasajeros, que busca optimizar la utilización de los diversos medios de transporte y tipos de infraestructura de transporte.

¹⁰ REMA de OSITRAN

¹¹ Artículo 3.- Definiciones.

(...)

b) Cadena logística.- Es el conjunto de organizaciones y procesos, integrados en una relación de origen - destino, con el objeto de proveer servicios de abastecimiento y distribución de mercancías y/o traslado de pasajeros, que busca optimizar la utilización de los diversos medios de transporte y tipos de infraestructura de transporte.

38. En tal sentido, la cadena logística en el Terminal Aeroportuario comprende todo el conjunto de procesos debidamente organizados mediante los cuales se logra proveer de los servicios necesarios para el traslado de pasajeros y carga.
39. Ahora bien, en la medida que el servicio esencial de atención y tráfico de pasajeros en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna permite completar la cadena logística para el traslado de pasajeros y carga, se requiere la utilización de oficinas dentro de la infraestructura de los aeropuertos a fin de efectuar dicha operación de manera idónea, con la finalidad de que los pasajeros no se vean afectados en los respectivos procesos de embarque.
40. Como se ha señalado, AAP denegó la solicitud de acceso a oficinas operativas al considerar que TALMA no ostentaba la condición de explotador aéreo.
41. Al respecto, TALMA indicó que las aerolíneas Viva Airlines y Sky Airline le trasladaron la responsabilidad de realizar en su lugar los servicios de atención de tráfico de pasajeros y equipaje de los vuelos que tuvieran como origen o destino los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna.
42. Sobre el particular, en principio se debe precisar que Viva Airlines y Sky Airline son dos empresas cuyo giro de negocio es el transporte aéreo de pasajeros.
43. En este punto, cabe recordar que el inciso x) del artículo 3 del REMA de OSITRAN señala lo siguiente sobre el usuario intermedio:

"Artículo 3.- Definiciones.

(...)

x) *Usuario intermedio. Es la persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público para brindar servicios, de transporte o vinculados a esta actividad.*"

[El subrayado es nuestro]

44. De lo señalado en el párrafo precedente, queda claro que en el marco de lo dispuesto en el REMA de OSITRAN, tanto Viva Airlines como Sky Airline se constituyen como Usuarios Intermedios de los aeropuertos en los cuales operan, entre ellos, los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna, pues su giro de negocio se encuentra vinculado al transporte de pasajeros.
45. Debe resaltarse que el servicio de transporte que brindan las aerolíneas, como ocurre en el caso de Viva Airlines y Sky Airline, no solo implica el recojo de pasajeros en los aeropuertos sino también una serie de actividades y procesos logísticos para que dichos pasajeros puedan realizar un embarque y traslado eficiente.

46. En efecto, dichas empresas de transporte, antes de realizar actividades de embarque y traslado de pasajeros, realizan actividades tales como informar a los pasajeros la hora de llegada y salida de la aerolínea, coordinar la transferencia y tránsito de pasajeros, brindar asistencia a los pasajeros cuando los vuelos hayan sido cancelados o tenido algún retraso, para que de ser el caso, se realicen las coordinaciones vinculadas a la asistencia de transporte y alojamiento de hotel, entre otros.
47. Ahora bien, como se ha señalado, TALMA manifestó que brinda el servicio de atención de pasajeros a los clientes de Viva Airlines y Sky Airline, motivo por el cual cumpliría con todos los requisitos necesarios para solicitar el acceso a oficinas operativas dentro de los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna; pues estaría realizando actividades vinculadas al giro del negocio de dichas empresas de transporte.
48. En atención a lo expuesto, mediante Oficio N° 121-2020-STO-OSITRAN, la Secretaría Técnica del Tribunal solicitó a TALMA presentar los documentos mediante los cuales las empresas Viva Airlines y Sky Airline le trasladaron facultades para que en su representación se encargara de realizar todas las labores relacionadas a la atención, embarque y desembarque de pasajeros en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna; lo relacionado con la operación de vuelo y de equipaje, así como los documentos que acreditaran como venía desarrollando dichas actividades.
49. Con fecha 25 de junio del presente año, TALMA adjuntó los documentos denominados "Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2018" suscrito con Viva Airlines y "Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2013" suscrito con Sky Airline¹¹.
50. Conforme obra en el expediente, del contrato suscrito con Viva Airlines (Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2018) se observa lo siguiente:

¹¹ Ver fojas 90 del expediente.

**CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TIERRA y SERVICIO AL PASAJERO ENTRE
VIVA AIRLINES PERU S.A.C. Y TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A****CONTRATO NORMALIZADO
SGHA-AHM810 - IATA 2018****AHM 810 – ANEXO B.1.0****CONTRATO NORMALIZADO DE ASISTENCIA EN TIERRA/SERVICIO AL PASAJERO –
PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO****Anexo B-Lugares, servicios contratados y tarifas**

Del Contrato Normalizado de Asistencia en Tierra de enero de 2018

Entre: VIVA AIRLINES PERU S.A.C
Con domicilio legal:
Avenida Javier Prado Oeste 757,
Magdalena del mar 15076,
Edificio Sky Tower, Piso 14, Oficina 1406, Lima, PerúDenominada en lo sucesivo: **LA TRANSPORTISTA, |****Y: TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A**
Con domicilio legal:
Av. Elmer Faucett N° 2879, Callao, Lima, PerúDenominada en lo sucesivo: **LA COMPAÑÍA ASISTENTE**

Efectivo desde: M 04 / D 01 / 2019
Este Anexo: B 1.0
Para los lugares: Ver Párrafo Primero, numeral 1.2.
Válido desde: M 04 / D 01 / A 2019
Válida hasta: M 04 / D 01 / A 2023
En reemplazo: Anexo B.1.0 Versión 2013 firmado el 20 de marzo del 2017**PREAMBULO:**

Este Anexo B.1.0 se hace de conformidad con el procedimiento simplificado mediante el cual la **TRANSPORTISTA** y **LA COMPAÑÍA ASISTENTE** acuerdan que son de aplicación AHM 810 del Contrato Principal y el Anexo A del Contrato Normalizado de Asistencia en Tierra de Enero de 2018 publicado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), como si se repitiesen aquí en su totalidad, a excepción de aquello que se regule expresamente de manera distinta en el presente Contrato. Firmando este Anexo B, ambas partes confirman y aceptan que conocen los mencionados Contrato Principal y Anexo A.

Página 1 de 70

Página 1

**CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TIERRA Y SERVICIO AL PASAJERO ENTRE
VIVA AIRLINES PERU S.A.C. Y TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A****vivaair.com****PARRAFO 1: SERVICIOS DE ASISTENCIA Y TARIFAS****1.1. OBJETO**

LA COMPAÑÍA ASISTENTE se obliga a prestar al TRANSPORTISTA bajo su exclusiva responsabilidad, con completa autonomía técnica, directiva, administrativa y financiera, los servicios de asistencia en tierra y servicio al pasajero, en adelante el(los) "Servicio(s)", en los aeropuertos señalados en el numeral 1.2., de conformidad con lo establecido en el presente contrato, sus anexos, en el Manual de Operaciones Terrestres (MOT) de la TRANSPORTISTA, en las normas y disposiciones aplicables a la actividad del TRANSPORTISTA y en lo no regulado en el presente contrato, por las normas y disposiciones aplicables a la naturaleza de los servicios objeto del presente contrato.

1.2. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

Los servicios objeto del presente contrato se prestarán en los siguientes Aeropuertos:

CIUDAD	IATA	AEROPUERTO
LIMA	LIM	Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
AREQUIPA	AQP	Aeropuerto Internacional Rodríguez Ballón
CUSCO	CUZ	Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete
IQUITOS	IQT	Aeropuerto Internacional Francisco Secada Vignetta
PIURA	PIU	Aeropuerto Int. Capitán FAP Guillermo Concha Ibérico
TARAPOTO	TPP	Aeropuerto Cadete FAP Guillermo del Castillo Paredes
TALARA	TYL	Aeropuerto Internacional Capitán FAP Víctor Montes Arias
JAEN	JAE	Aeropuerto de Jaén
CHICLAYO	CIX	Aeropuerto Internacional FAP José A. Quiñones
TACNA	TCQ	Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa
CAJAMARCA	CJA	Aeropuerto Mayor General FAP Armando Revoredo Iglesias
TRUJILLO	TRU	Aeropuerto Int. Capitán FAP Carlos Martínez de Pinillos
JULIACA	JUL	Aeropuerto Internacional Inca Manco Cápac

A requerimiento con 90 días de anticipación previa aceptación escrita de las partes a aquellas estaciones que posterior a su suspensión o cancelación sean reactivadas.



Sin embargo, se agregan en el presente, el listado de Aeropuertos nacionales a los cuales sea viable una futura operación por parte de Viva Airlines Perú S.A.C en caso tal de que por temas Comerciales, operacionales o fuerza mayor se requiera el uso de los mismos, con la condición de que LA COMPAÑÍA ASISTENTE tenga operaciones regulares en esas estaciones en el momento del requerimiento, o en caso contrario, LA COMPAÑÍA ASISTENTE realizará la evaluación económica y viabilidad de la prestación del servicio.

CIUDAD	IATA	AEROPUERTO
PTO MALDONADO	PEM	Aeropuerto Internacional de Puerto Maldonado
PISCO	PIO	Aeropuerto Capitán FAP Renán Elías Olivera
TUMBES	TBP	Aeropuerto Capitán FAP Pedro Canga Rodríguez
ILO	ILC	Aeropuerto de Ilo
PUCALLPA	PCL	Pucallpa

51. Conforme se puede observar, el Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2018 es un documento validado y reconocido por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) en el cual TALMA se obliga a prestar a la aerolínea Viva Airlines servicios de asistencia en tierra y servicios al pasajero.
52. En efecto, del objeto del contrato reseñado se verifica que Viva Airlines ha contratado a TALMA para que ejecute en exclusividad la prestación de los servicios de asistencia en tierra y servicios de pasajeros con autonomía técnica, directiva, administrativa y financiera en los **aeropuertos de Arequipa, Tacna y Juliaca** (entre otros). En el mismo contrato se agrega la disposición de que en el caso del aeropuerto de Puerto Maldonado (entre otros), dicha prestación se ejecutara en caso resulte viable una futura operación por parte de Viva Airlines y que por temas comerciales, operacionales o de fuerza mayor se requiera el uso de los mismos, con la condición de que TALMA tenga operaciones regulares en esa estación en el momento del requerimiento.
53. Ahora bien, en lo que respecta al detalle de los servicios relacionados al pasajero, del Contrato se aprecia que Viva Airlines otorgó competencias a TALMA conforme a lo siguiente:

ANEXO 3. SLA (ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS) PARA SERVICIO AL PASAJERO**Check-in:**

- a. Los módulos de check-in se abren **dos (2) horas** antes de la hora de itinerario para vuelos nacionales y **tres (3) horas** antes de la hora de itinerario para vuelos internacionales.
- b. Los módulos de check-in se cierran **cuarenta (40) minutos** antes de la hora de itinerario para vuelos nacionales y **sesenta (60) minutos** antes de la hora de itinerario para vuelos internacionales.
- c. La totalidad de los vuelos debe quedar cerrado en el sistema de reservas máximo 5 minutos después del remolque de la aeronave.
- d. Para vuelos con destino ECUADOR, el vuelo debe quedar cerrado en el sistema de reservas antes del remolque de la aeronave, de lo contrario las multas generadas por el SENAE, DGAC y otras autoridades en el ECUADOR deberán ser asumidas en su totalidad por LA COMPAÑÍA ASISTENTE. De acuerdo a procedimiento definido en el MOT de LA TRANSPORTISTA.

Desembarque / Embarque de pasajeros:

- a. Al menos 1 agente deberá estar disponible a la llegada y salida de una aeronave cuando la operación se genere en muelles, este agente deberá estar habilitado por el aeropuerto para el movimiento de muelles y ejecutará dicha función durante el desarrollo de la operación.

Servicio al pasajero:

- a. Se debe garantizar una adecuada atención a los pasajeros en los módulos de check-in, salas de embarque; de acuerdo con las políticas de LA TRANSPORTISTA.
- b. El número máximo permitido de quejas mensuales por mal servicio en aeropuertos es de una por cada mil pasajeros transportados (1/1.000). No aplica cuando el reclamo esté relacionado con una operación irregular (IROP).
- c. Para el conteo de quejas por mal servicio en aeropuertos y reclamaciones por equipajes se tendrán en cuenta las quejas recibidas a través del Departamento de servicio al cliente de LA TRANSPORTISTA, así como aquellas enviadas por los pasajeros a los Organismos de Control Estatales.

- d. En caso de atención de un vuelo internacional él envió de APIS y notificaciones aduaneras estarán a cargo de LA COMPAÑÍA ASISTENTE, la o las multas generadas por él envió inadecuado, incumplimiento del proceso o envíos a destiempo, deberán ser asumidas por LA COMPAÑÍA ASISTENTE.
- e. El personal de Servicio al pasajero deberá lucir un traje formal y un distintivo (Corbata o Pañoleta) en los colores elegidos por la compañía.
- f. El personal Supervisor de Aeropuerto deberá contar con un distintivo (Corbata o Pañoleta) diferenciador elegido por LA TRANSPORTISTA.
- g. El personal que desempeñe las funciones de Agente de Servicio, así como Supervisores, deberán portar en un lugar visible una Placa de Identificación con su respectivo nombre y cargo.
- h. LA COMPAÑÍA ASISTENTE se obliga a cumplir el proceso de reclamación de TUUAS cuando un vuelo sea cancelado por razones incontrolables, de no cumplir el procedimiento, LA TRANSPORTISTA cobrará las TUUAS a LA COMPAÑÍA ASISTENTE.

Modelo de Atención de Servicio Al Pasajero

La COMPAÑÍA ASISTENTE se compromete a tener el siguiente personal operativo para dar cumplimiento a la operación de atención a pasajeros. Deberá estar compuesto por:

- a. Para la administración del proyecto:
- Un (1) Gerente o Líder del proyecto con exclusividad, que actúe como interlocutor con LA TRANSPORTISTA
 - Un (1) contacto directo y único para la gestión de hallazgos y reportes (RSO y Reportes de Falla)
 - Un (1) contacto directo y único para la gestión logística de la TRANSPORTISTA.
 - Un (1) Coordinador nacional de recaudos con exclusividad para el proyecto.
 - La COMPAÑÍA ASISTENTE debe contar con 3 instructores, que actúen como transmisores de las políticas, procesos y procedimientos de LA TRANSPORTISTA para procedimientos de la aerolínea, Servicio al pasajero, sistemas de reserva.

- b. Para la atención en Lima:

Proceso	Cargo	Cantidad
Servicio al pasajero	Líder de servicio al pasajero por turno en área de counter	1
	Líder de servicio al pasajero por turno en salas de embarque	1
	Anfitrión por turno	1
	Agentes de Tráfico senior por vuelo	1
	Agentes de Tráfico junior por vuelo	2

Para vuelos Internacionales, el personal de Counter Senior y Junior apoyará en sala de embarque.

Para vuelos Nacionales, el personal de Counter Senior apoyará en sala de embarque.

c. Para la atención en estaciones:

Proceso	Cargo	Cantidad
Servicio al pasajero	Líder de servicio al pasajero por turno	1
	Agentes de Tráfico por vuelo	3

Un (1) agente bilingüe deberá ser asignado para cada vuelo.

En los casos donde se tengan operaciones simultáneas, ya sea por programación o contingencias, se debe contar con el personal suficiente para la atención de cada vuelo de acuerdo con el número anteriormente descrito.

Los agentes deberán estar dispuestos para la atención 15 minutos antes de la apertura del check in y hasta 30 minutos después del despegue de la aeronave.

En caso de que una aeronave se alterne a un aeropuerto diferente a Lima, la **COMPAÑÍA ASISTENTE** se compromete a tener dispuesto personal para atender y coordinar el manejo de pasajeros en el aeropuerto alternado de acuerdo a los procedimientos de **LA TRANSPORTISTA**, según lo estipulado en el artículo 1.8 de El Contrato Principal.

Los agentes deberán contar con una base de dinero a cargo de **LA COMPAÑÍA ASISTENTE** antes de comenzar cada turno con el fin de brindar un buen servicio y dar manejo correcto a las situaciones en Check in o salas de abordaje con pasajeros a los cuales sea necesario realizar el cobro de servicios adicionales y así mismo entregar vueltos a favor del pasajero. Según lo dispuesto en el MOT.

54. De lo señalado precedentemente, se desprende, que Viva Airlines ha contratado a TALMA a fin de que ejecute la prestación de las siguientes actividades:
- Abrir y cerrar los módulos de check in.
 - Atender adecuadamente a los pasajeros en los módulos de check in y salas de embarque.
 - Cerrar el sistema de reservas de la totalidad de los vuelos.
 - Destinar personal a la salida y llegada de las aeronaves.
55. Así pues, se constata que Viva Airlines contrató a TALMA para que en su representación realice actividades exclusivamente vinculadas a su giro de negocio, esto es, actividades relacionadas con los servicios de asistencia en tierra y servicios al pasajero.
56. De la misma manera, obra en el expediente el contrato suscrito con Viva Airlines (Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2018), en el cual se observa lo siguiente:



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 31-2020-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

CONTRATO NORMALIZADO
SGHA-AHM810 IATA 2013

AHM 810 – ANEXO B.1.0

CONTRATO NORMALIZADO DE ASISTENCIA EN TIERRA
PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO

Anexo B 1.0-Lugares, servicios contratados y tarifas

Del Contrato Normalizado de Asistencia en Tierra de enero de 2013

Entre: **SKY AIRLINE PERU S.A.C.**
Con RUC No. 20603446543
Con domicilio legal:
Av. El Derby N° 254 Oficina N° 1704, Santiago de Surco, Lima, Perú,
debidamente representada por su Gerente General, cuyos datos
aparecen en la hoja de firma del presente documento.

Denominada en lo sucesivo: **LA TRANSPORTISTA**

Y: **TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.**
Con RUC No. 20204621242
Con domicilio legal:
Av. Elmer Faucett N° 2879 4to piso, Callao,
Lima, Perú, debidamente representada por los dos apoderados cuyos
datos aparecen en la hoja de firma del presente documento.

Denominada en lo sucesivo: **LA COMPAÑÍA ASISTENTE**

Efectivo desde: 01 de diciembre 2018

Este Anexo: B 1.0

Para los lugares: LIM, AQP, IQT, CUZ, TPP, TRU, PIU
A requerimiento y previa coordinación: AYP, CIX, CJA, JAE, JAU,
JUL, PEM, PIO, PCL, TBP, TCQ, TYL



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe

LA COMPAÑÍA ASISTENTE proveerá los servicios que se detallan a continuación:

SECCION 1 FUNCIONES DE GESTION

1.1 Representación

1.1.2, 1.1.3, 1.1.4

1.2 Funciones Administrativas

1.2.1, 1.2.2, 1.2.3(b)(c), 1.2.4

1.3 Supervisión y/o Coordinación

1.3.1(b), 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5, 1.3.6, 1.3.8, 1.3.9

SECCION 2 SERVICIO DE PASAJEROS

2.1 Generalidades

2.1.1, 2.1.2, 2.1.3(a)(2,4,5) (como servicios adicionales), 2.1.4(a)(1,2,3,4,5), 2.1.5 (los costos de almacenamiento serán asumidos por los pasajeros), 2.1.6(a),(b), 2.1.7, 2.1.8(b)(1,3)

2.2 Salida

2.2.1, 2.2.2(a)(1,3,4), 2.2.3(a)(b)(1,4) (La transportista debe facilitar el sistema de verificación de visas TIMATIC), 2.2.4(a)(b)(1,2)(a,b), 2.2.5(a)(c)(1,4), 2.2.6(a)(b)(1,2)(a,d), 2.2.7(a), 2.2.10(a)(b)(c)(1,2)(a,d), 2.2.14(a), 2.2.15(a)(b)(c), 2.2.16(a)(b)(c), 2.2.17

2.3 Llegada

2.3.1(a) (La transportista debe proveer entrenamiento y certificación), 2.3.2(a), 2.3.3(a)(b)(2,3), 2.3.4(a)(b)(1,2,3,5) (El costo de envío será refacturado a la transportista), 6)

SECCION 3 SERVICIO DE PLATAFORMA

3.1 Servicio de Equipajes

3.1.1(a)(1), 3.1.2(a), 3.1.3(a), 3.1.4(a), 3.1.5, 3.1.6(a)

57. Como se puede apreciar del Contrato, Sky Airline otorgó facultades a TALMA para que en su representación provea la prestación de los servicios de asistencia en tierra y servicios de pasajeros en el **aeropuerto de Arequipa**, disposición que indica como efectiva desde el 1º de diciembre de 2018. Asimismo, el contrato dispone que en el caso de los aeropuertos de Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna; el otorgamiento de facultades será efectivo a requerimiento y previa coordinación.
58. Asimismo, de la revisión de dicho contrato se aprecia que TALMA se obligó a brindar a Sky Airline, entre otros, los servicios vinculados a lo siguiente:
- Representación de la aerolínea.
 - Servicios a pasajeros
 - Servicios en plataforma
 - Control de carga y operaciones de vuelo

- Seguridad de equipaje y pasajeros.

59. En este punto, cabe recordar que el literal c) del artículo 7 del REA de AAP dispuso que la atención de tráfico de pasajeros y equipaje, constituye una actividad brindada por el explotador aéreo.
60. En el presente caso, se puede apreciar que las actividades efectivamente transferidas por los explotadores aéreos Viva Airlines y Sky Airline a TALMA, configuran actividades que involucran la atención de pasajeros y equipaje, cuya prestación, además de formar parte del conjunto de servicios que brindan las aerolíneas, corresponden a las asignadas al explotador aéreo a efectos de completar la cadena logística de transporte.
61. Asimismo, debe acotarse que Viva Airlines y Sky Airline cuentan con plenas facultades para ejecutar la prestación de sus servicios a través de terceros de acuerdo con lo previsto en el artículo 1149 del Código Civil que señala lo siguiente:

"Ejecución de la prestación por terceros

Artículo 1149.- La prestación puede ser ejecutada por persona distinta al deudor, a no ser que del pacto o de las circunstancias resultara que éste fue elegido por sus cualidades personales.

[El subrayado es nuestro]

62. Siendo así, resulta claro en el presente caso que Viva Airlines y Sky Airline han transferido la ejecución de una parte de sus actividades como empresas de transportes a TALMA, en este caso, las vinculadas a la atención de tráfico de pasajeros y equipaje.
63. En ese sentido, en atención a la definición señalada en el REA de AAP, se aprecia que TALMA viene ejecutando actividades que corresponden a las empresas que realizan servicios de transportes y están destinadas a completar la cadena logística de transporte vinculada a la atención de tráfico de pasajeros y equipaje.
64. Consecuentemente, teniendo en cuenta que en virtud de los Contratos Normalizados SHGA-AHM810-IATA 2018 y SHGA-AHM810-IATA 2013, TALMA viene ejecutando actividades que son parte del giro de negocio de Sky Airline y Viva Airlines en lugar de éstas, en este caso las relacionadas a la prestación de servicios de asistencia en tierra y servicios de pasajeros; se justifica el inicio del proceso de evaluación para el acceso a oficinas operativas en los aeropuertos correspondientes.

65. En este punto, cabe señalar que si bien AAP ha indicado que lo pretendido por TALMA en el presente caso no sería lograr acceder a la infraestructura que administra para prestar un servicio esencial, pues actualmente viene utilizando dicha infraestructura, sino más bien pagar una tarifa regulada y no un alquiler comercial; cabe señalar que el acceso a facilidades esenciales con la finalidad de brindar un servicio esencial, como sería en el presente caso brindar el servicio de pasajeros y asistencia en tierra, implica precisamente el derecho del usuario intermedio de acceder a la infraestructura administrada por la Entidad Prestadora realizando el pago de un cargo de acceso y no un alquiler comercial, de lo que se desprende que la pretensión de TALMA en el presente caso se encuentra dentro de lo previsto en el REMA de OSITRAN.
66. Ahora bien, conforme se ha indicado precedentemente, de la revisión del Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2018 suscrito con Viva Airlines, se aprecia que TALMA se obligó a prestar a esta aerolínea servicios de asistencia en tierra y al pasajero en los aeropuertos de Arequipa, Tacna y Juliaca; disponiéndose que en el caso del aeropuerto de Puerto Maldonado, dicha prestación estaba condicionada a que resultara viable una futura operación por parte de Viva Airlines y que por temas comerciales, operacionales o de fuerza mayor se requiriera el uso de los mismos, siendo necesario además que TALMA tuviera operaciones regulares en esa estación en el momento del requerimiento.
67. Asimismo, a través del Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2013 suscrito con Sky Airline, TALMA se obligó a proveer a esta aerolínea los mismos servicios en el aeropuerto de Arequipa a partir del 1 de diciembre de 2018; disponiéndose que en el caso de los aeropuertos de Ayacucho, Juliaca, Puerto Maldonado y Tacna, la ejecución de la obligación estaba condicionada a un requerimiento y previa coordinación.
68. En atención a lo señalado y teniendo en consideración que en su reclamo y recurso de apelación TALMA solicitó el acceso a oficinas operativas en los aeropuertos de Tacna, Arequipa y Juliaca (en atención a su cliente Viva Airlines); y, a los aeropuertos de Arequipa, Ayacucho y Puerto Maldonado (en atención a su cliente Sky Airline); corresponde el inicio del proceso de evaluación para el acceso de TALMA a oficinas operativas en los aeropuertos siguientes conforme a lo siguiente:
- En el **aeropuerto de Tacna** para brindar servicios de atención de pasajeros y equipaje a la aerolínea Viva Airlines.
 - En el **aeropuerto de Juliaca** para brindar servicios de atención de pasajeros y equipaje a la aerolínea Viva Airlines.
 - En el **aeropuerto de Arequipa** para brindar servicios de atención de pasajeros y equipaje a las aerolíneas Viva Airlines y Sky Airline.
 - En el **aeropuerto de Ayacucho** para brindar servicios de atención de pasajeros y equipaje a la aerolínea Sky Airline. Cabe señalar que en el caso de este aeropuerto, del

expediente se evidencia que TALMA ya viene ocupando una oficina operativa brindando el respectivo servicio de atención de pasajeros, hecho que no ha sido cuestionado ni negado por AAP.

69. En el caso del **aeropuerto de Puerto Maldonado** no corresponde otorgar el acceso a la facilidad esencial solicitada, en tanto que en el Contrato Normalizado SHGA-AHM810-IATA 2013 suscrito con Sky Airline se estableció que la prestación de servicios de pasajeros y equipaje por parte de TALMA estaba condicionada a un requerimiento previo; no habiendo acreditado fehacientemente TALMA a lo largo del presente procedimiento -pese al requerimiento efectuado mediante oficio por la Secretaría Técnica del Tribunal- que al momento de solicitar el respectivo acceso se haya cumplido con dicha condición; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 178º del Código Civil según el cual los actos con condición suspensiva no surten efectos mientras la condición se encuentre pendiente de ejecutarse¹². Cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus respectivas alegaciones¹³.
70. En tal sentido, corresponde iniciar el proceso de evaluación para el acceso de TALMA a oficinas operativas en los aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca y Tacna; de acuerdo a lo detallado en el párrafo 68 de la presente resolución.
71. Cabe precisar que la apelante únicamente puede solicitar el acceso a oficinas operativas en tanto se encuentren vigentes los Contratos Normalizados SHGA-AHM810-IATA 2018 y SHGA-AHM810-IATA 2013 suscritos con Sky Airline y Viva Airlines respectivamente; pues como ya se ha señalado, TALMA viene ejecutando actividades propias de un explotador aéreo, en atención a que las referidas empresas aéreas han transferido las actividades exclusivas a su giro de negocio para que sean ejecutadas y brindadas por TALMA a sus pasajeros.
72. Finalmente, corresponde precisar que en el supuesto de que en algún aeropuerto existiera la pretensión de acceso a infraestructura de una cantidad de agentes mayor a los que

¹² **Código Civil**

"Artículo 178.- Cuando el plazo es suspensivo, el acto no surte efecto mientras se encuentre pendiente. Cuando el plazo es resolutorio, los efectos del acto cesan a su vencimiento. (...)".

¹³ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

(...)

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".

efectivamente pudieran acceder debido a limitaciones en el espacio existente; el procedimiento de acceso que corresponde implementar sería el de subasta, de acuerdo a lo establecido en los artículos 77 y siguientes del REMA de OSITRAN.

73. En atención a lo expuesto a lo largo de la presente resolución, corresponde a AAP atender la solicitud presentada por TALMA en los términos antes expuestos y que dicha Entidad Prestadora inicie el procedimiento de evaluación conforme a lo dispuesto en los artículos 54 y siguientes del REMA de OSITRAN.

En virtud de los considerandos precedentes;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR EN PARTE la decisión contenida en la Resolución 001-2020-AAP-LIM emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A., mediante la cual desestimó la solicitud de acceso presentada por TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. a oficinas operativas para la prestación del Servicio Esencial de Atención de Tráfico de Pasajeros y Equipaje en los Aeropuertos de Ayacucho, Arequipa, Juliaca y Tacna; correspondiendo que la Entidad Prestadora atienda la solicitud formulada por el usuario e inicie el procedimiento de evaluación conforme a lo dispuesto en el Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN; **CONFIRMANDOLA** en lo que respecta a la negativa formulada por la Entidad Prestadora en relación al aeropuerto de Puerto Maldonado.

SEGUNDO.- DECLARAR que la presente resolución agota la vía administrativa.

TERCERO.- NOTIFICAR a TALMA SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A. y a AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. la presente resolución.

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, 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

NT 2020055446