



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° 37-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 37-2020-TSC-OSITRAN  
APELANTE : JAMES ATALAYA CHACÓN  
ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.  
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° 231/2020/GA-SPJR/AdP

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de marzo de 2021

**SUMILLA:** *No corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos emitir pronunciamiento sobre la materia a la cual se hace referencia en el presente procedimiento, en la medida que no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN, debiéndose remitir los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que actúe de acuerdo a sus atribuciones.*

### VISTOS:

El recurso de apelación interpuesto por JAMES ATALAYA CHACÓN (en adelante, el señor ATALAYA o el apelante), contra la decisión contenida en la Carta N° 231/2020/GA-SPJR/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en lo sucesivo, ADP o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES:

- 1.- Con fecha 1 de marzo de 2020, el señor ATALAYA presentó un reclamo ante ADP, manifestando lo siguiente:
  - i.- Encontrándose en las instalaciones del terminal aeroportuario de la ciudad de Cajamarca verificó que los servicios higiénicos ubicados en el primer piso y en la sala de embarque carecían de limpieza y de agua.
  - ii.- La falta de limpieza y de agua generó malos olores pues los ambientes de los servicios higiénicos del terminal aeroportuario son pequeños.



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



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° 37-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

- iii.- Los servicios higiénicos no cuentan con distintivos que identifiquen los ambientes destinados para el uso de personas con discapacidad.
- 2.- Mediante Carta N° 231-2020/GA-SPJR/AdP notificada al señor ATALAYA el 6 de marzo de 2020, ADP resolvió declarar infundado el reclamo interpuesto por el usuario, en atención a los siguientes fundamentos:
    - i.- La concesión del primer grupo de aeropuertos de provincia de la República del Perú, de la cual forma parte el aeropuerto de la ciudad de Cajamarca fue otorgada bajo la modalidad de concesión cofinanciada. De ahí que la realización de inversiones para la implementación de mejoras en los referidos aeropuertos deba ser presentada ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debiendo respetarse los procedimientos y requisitos establecidos en el contrato de concesión a fin de ejecutar determinadas obras, lo que extiende el proceso de ejecución de las mismas.
    - ii.- ADP se encuentra realizando gestiones para la aplicación de las Inversiones de Optimización de Ampliación Marginal, Rehabilitación y Reposición del aeropuerto de Cajamarca, el cual permitirá tener espacios amplios y cómodos en todos los ambientes.
    - iii.- Con relación a la supuesta falta de agua y limpieza de los servicios higiénicos alegada por el reclamante, el Reporte recibido del encargado del aeropuerto que atendió el reclamo del usuario y lo acompañó a los referidos servicios higiénicos evidencia que el aeropuerto de la ciudad de Cajamarca si contaba con el servicio de agua potable en todos sus ambientes, encontrándose limpios. Agregó que el mal olor alegado pudo ser originado por el uso reciente de los servicios por parte de los usuarios.
  - 3.- El 6 de marzo de 2020, el señor ATALAYA interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 231-2020/GA-SPJR/AdP señalando que ningún empleado de ADP lo acompañó a revisar los servicios higiénicos del aeropuerto de la ciudad de Cajamarca, siendo que existiría una falta en la gestión y atención de los servicios básicos brindados por la Entidad Prestadora.
  - 4.- El 27 de marzo de 2020, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando los argumentos señalados en la Carta N° 231-2020/GA-SPJR/AdP, y agregando lo siguiente:



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



- i.- De la revisión de los descargos del Jefe de Servicios Operaciones se evidenció que los servicios higiénicos visitados por el usuario no se encontraban sucios, contando con el servicio de agua a su disposición. Agregó que el mal olor alegado pudo ser generado por el uso reciente de los usuarios.
  - ii.- El aeropuerto de la ciudad de Cajamarca no tuvo problema alguno relacionado con la falta de abastecimiento de agua, encontrándose todos los servicios higiénicos operativos.
  - iii.- Según el reporte de inspección de ambientes elaborado por la empresa EULEN que les asiste con la limpieza del aeropuerto, se evidencia que los servicios higiénicos se encontraban en óptimas condiciones.
  - iv.- ADP se encuentra realizando los trámites de gestión de inversión a fin de mejorar la ampliación de ambientes del aeropuerto de Cajamarca, lo que permitiría tener espacios más amplios y cómodos en todos los ambientes del terminal.
- 5.- El 9 de julio de 2020, mediante oficio N° 139-2020-STO-OSITRAN el TSC requirió a la Entidad Prestadora formalizar la elevación con la presentación de los correspondientes recaudos físicos del expediente.
- 6.- El 15 de julio de 2020, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), los documentos físicos del expediente administrativo.

## **II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto por el señor ATALAYA contra la decisión contenida en la Carta N° 231-2020/GA-SPJR/AdP.
  - ii.- Determinar si corresponde amparar el recurso de apelación formulado por el señor ATALAYA.

## **III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:**

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

- 8.- En el presente caso, el reclamo se refiere al cuestionamiento realizado por el señor ATALAYA contra ADP por presuntas deficiencias en los servicios higiénicos del aeropuerto de Cajamarca, en la medida que no se habrían encontrado limpios y

carecerían de agua ocasionando la generación de malos olores, además de que dichos ambientes contaban con capacidad insuficiente para los usuarios y con espacios no diferenciados para las personas con discapacidad; supuestos de reclamo previstos en el literal c) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de ADP)<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN)<sup>2</sup>; por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>3</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 9.- De conformidad con el numeral 24 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>4</sup>, y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>5</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios

<sup>1</sup> **Reglamento de Reclamos de ADP**

**"Artículo 5°.- MATERIA DE LOS RECLAMOS**

*Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSITRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:*

*c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora".*

<sup>2</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**"Artículo 33**

*(...) Los reclamos que versen sobre:*

*(...)*

*c) Calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora".*

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias**

*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".*

<sup>4</sup> **Reglamento de Reclamos de ADP**

**"Artículo 24°.- RECURSO DE APELACIÓN**

*Se interpone contra la carta de respuesta emitida por el Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración. Se interpone ante la Gerencia de Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna".*

<sup>5</sup> **Reglamento de Reclamos de OSITRAN**

**"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".*

para apelar las decisiones de la Entidad Prestadora respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

- 10.- Al respecto, cabe precisar que mediante la segunda disposición complementaria final del Decreto de Urgencia N° 026-2020 publicado el 15 de marzo de 2020, se suspendió por treinta (30) días hábiles el cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo y negativo que se encuentren en trámite, suspensión cuyo periodo fue ampliado mediante el Decreto Supremo N° 076-2020-PCM y el Decreto Supremo N° 087-2020-PCM hasta el 10 de junio de 2020; no habiendo sido prorrogados después de esa fecha.
- 11.- Asimismo, cabe recordar que el artículo 7° del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>6</sup>, dispone que, en los procedimientos de reclamo, las Entidades Prestadoras como APM tienen el carácter de "Entidad de la Administración Pública", conforme al numeral 8 del artículo I del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>7</sup>, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), siéndoles exigibles las disposiciones de dicho Reglamento, y en lo no previsto, las de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 12.- En ese sentido, de la revisión del expediente administrativo se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta N° 231-2020/GA-SPJR/AdP fue notificada al señor ATALAYA el 6 de marzo de 2020.
  - ii.- El plazo máximo que el señor ATALAYA tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 24 de junio de 2020.

<sup>6</sup> **Reglamento de Reclamos del OSITRAN**

"Artículo 7.-A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo I numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG".

<sup>7</sup> **TUO de la LPAG**

"Artículo I.- Ámbito de aplicación de la ley. La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública. Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública.

(...)

8.-Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

Los procedimientos que tramitan las personas jurídicas mencionadas en el párrafo anterior se rigen por lo dispuesto en la presente Ley, en lo que fuera aplicable de acuerdo a su naturaleza privada.

- iii.- El señor ATALAYA apeló con fecha 6 de marzo de 2020, es decir, dentro del plazo legal establecido.
- 13.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del TUO de la LPAG<sup>8</sup>, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la presunta prestación deficiente de un servicio por parte de ADP.
- 14.- 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.

### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### 3.2.1 De los procedimientos de reclamos ante OSITRAN

- 15.- Sobre este punto, cabe señalar que en el artículo 1 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN se señala lo siguiente:

**"Artículo 1.- Definiciones**

*Para efectos del presente Reglamento, se entenderá por:*

(...)

- b) **RECLAMO: La solicitud, distinta a una Controversia, que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora que se encuentre bajo la competencia del OSITRAN**".

[el resaltado y subrayado es nuestro]

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

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

<sup>8</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General

**"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".*

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.*

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

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

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

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

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

#### **“Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

*El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.*

*El reclamo podrá recaer respecto de servicios regulados o, servicios derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de la Entidad Prestadora siempre que se encuentren bajo la supervisión de OSITRAN.*

*En el marco de lo previsto en los párrafos precedentes de este artículo, están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:*

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora.*
  - b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
  - c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
  - d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.*
  - e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
  - f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.*
  - g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio; o, información defectuosa".*
- 18.- Como se puede apreciar de las normas citadas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos vinculados a la facturación, calidad del servicio, daños o pérdidas, el acceso individual a los servicios prestados por las Entidades Prestadoras, entre otros supuestos; siempre que exista una afectación a un interés particular y concreto por parte del usuario que se haya derivado de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras regulados o supervisados por OSITRAN.

### **3.2.2 Sobre lo manifestado por el señor ATALAYA durante el procedimiento**

- 19.- De la lectura del escrito de reclamo y el recurso de apelación presentados por el señor ATALAYA, se desprende que el usuario cuestiona que ADP no estaría cumpliendo con brindar los servicios higiénicos en estado eficiente del aeropuerto de Cajamarca, pues se habrían encontrado en mal estado, carentes de limpieza y sin el servicio de agua potable. Asimismo, manifestó que los servicios higiénicos no tenían espacio suficiente para atender a los usuarios y no contaban con espacios diferenciados para las personas con discapacidad.



- 20.- Como se desprende de dicha alegación, el señor ATALAYA no cuestiona la existencia de alguna deficiencia en algún servicio que ADP le haya proveído como concesionaria del aeropuerto de la ciudad de Cajamarca que haya dado lugar a una afectación que motivara la satisfacción de un interés personal o particular en concreto, sino más bien a deficiencias en los servicios higiénicos del aeropuerto de Cajamarca que afectaron a los usuarios en general.
- 21.- En tal sentido, se verifica que el señor ATALAYA manifestó que ADP no estaría cumpliendo con mantener los servicios higiénicos del aeropuerto de manera adecuada, ocurriendo que su cuestionamiento se habría formulado con la finalidad de que el OSITRAN supervise el cumplimiento de dicha obligación.
- 22.- Ciertamente, a partir de los criterios desarrollados en la presente resolución, se aprecia que dichas alegaciones se encuentran vinculadas más que a la exigencia de la satisfacción de un interés particular del señor ATALAYA, a la puesta en conocimiento de la administración de hechos que de manera general determinarían que la Entidad Prestadora podía estar incumpliendo obligaciones contractuales y normativas como operador de la infraestructura de transporte de uso público relacionadas con el adecuado mantenimiento de los servicios higiénicos.
- 23.- Asimismo, también se relacionan con el incumplimiento de las dimensiones de los servicios higiénicos, los cuales, según el usuario, no resultarían suficientemente grandes para la atención de los usuarios (en general) ni tendrían áreas diferenciadas para los usuarios con discapacidad.
- 24.- En efecto, aun cuando el artículo 33 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>9</sup> establece que los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con la calidad en la prestación del servicio brindado, se debe tener en cuenta que, conforme al artículo 1 del mismo Reglamento, dichos reclamos deben dirigirse a la satisfacción de un interés particular, evidenciándose en el presente caso, tal como se ha indicado previamente, que el señor ATALAYA no cuestionó la existencia de alguna deficiencia de los servicios que ADP provee, que haya dado lugar a una afectación que motivara la satisfacción de un interés personal o particular en concreto, como sería el caso en el que el usuario se

<sup>9</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) Los reclamos que versen sobre:

a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a la Entidad Prestadora

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.

(...)

encontrara en alguno de los supuestos de vulnerabilidad enumerados y se le negara la atención preferencial a la que tendría derecho.

- 25.- En tal sentido, se advierte que lo manifestado por el señor ATALAYA no encaja dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN, por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo presentado por el usuario.
- 26.- Sin perjuicio de lo señalado, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público prevé que los usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras<sup>10</sup>.
- 27.- Si bien del expediente se aprecia la existencia de documentos relacionados a la inspección realizada por el personal de ADP a los servicios higiénicos del aeropuerto de Cajamarca donde se consigna que estos se encontraban en óptimas condiciones, en atención a lo señalado por el usuario este Tribunal considera que corresponde poner en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización los actuados del presente procedimiento.
- 28.- En este punto, resulta importante recordar que el artículo 21 del Reglamento General de OSITRAN señala entre sus funciones supervisar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que estas brinden servicios adecuados a los usuarios<sup>11</sup>.
- 29.- Asimismo, cabe recordar que el artículo 52 Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM, establece que la Gerencia

---

<sup>10</sup> **Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público**

Artículo 7.- *Derecho de los Usuarios*

*Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los usuarios tienen los siguientes derechos:*

(...)

c. *A presentar sugerencias*

*Los usuarios pueden presentar sugerencias para contribuir con la mejora de los servicios que brindan las Entidades Prestadoras. Dichas sugerencias no tienen carácter vinculante y podrán ser presentadas a través de los canales establecidos por la Entidad Prestadora para ello. Asimismo, podrán ser presentadas a través de la Gerencia de Atención al Usuario de OSITRAN, utilizando los canales establecidos por la institución para tal fin.*

<sup>11</sup> **Reglamento General de OSITRAN**

**"Artículo 21.- Función Supervisora**

*El OSITRAN supervisa el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las Entidades Prestadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, procurando que éstas brinden servicios adecuados a los Usuarios (...)"*

de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras, en el ámbito de competencia del OSITRAN<sup>12</sup>.

- 30.- En atención a lo señalado, este Tribunal considera que corresponde poner los presentes actuados en conocimiento de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN, a fin de que conforme a sus atribuciones<sup>13</sup>, verifique que la Entidad Prestadora esté cumpliendo con brindar un adecuado mantenimiento a los servicios higiénicos del aeropuerto de Cajamarca.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>14</sup>;

<sup>12</sup> **Reglamento de Organización y Funciones del OSITRAN, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM**

**"Artículo 52.- De la Gerencia de Supervisión y Fiscalización"**

*La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea responsable de conducir, gestionar, evaluar, coordinar y ejecutar las actividades de supervisión y fiscalización relacionadas con la explotación de la infraestructura de transporte de uso público efectuada por las entidades prestadoras en materia aeroportuaria, portuaria, de la Red Vial, así como ferroviarias y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao - Metro de Lima y Callao, en el ámbito de competencia del OSITRAN".*

<sup>13</sup> **Reglamento General de Supervisión de OSITRAN, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN**

**"Artículo N° 2.- Definiciones"**

(...)

g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRAN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras".

**"Artículo N° 08.- Supervisión de aspectos operativos"**

*Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público y el mantenimiento de la misma. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:*

(...)

d) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad de los servicios correspondientes a cada tipo de infraestructura;

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidas contractualmente para la infraestructura de transporte;

(...)

k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las Entidades Prestadoras".

<sup>14</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN**

**"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables"**

(...) La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;

c) Integrar la resolución apelada;

d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda."

**"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia"**

*La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.*



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° 37-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- DECLARAR** que no corresponde al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos del OSITRAN emitir pronunciamiento sobre los hechos expuestos por el señor JAMES ATALAYA CHACÓN durante el desarrollo del procedimiento, en la medida que no encajan dentro de los supuestos de reclamo establecidos en el Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.

**SEGUNDO.- REMITIR** copia de los presentes actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que, tomando en consideración los hechos señalados en los considerandos 26 a 30 de la presente resolución, actúe de acuerdo a sus atribuciones.

**TERCERO.- REMITIR** copia de los presentes actuados a la Gerencia de Atención al Usuario a efectos de poner a conocimiento los hechos reseñados en la presente resolución.

**CUARTO.- NOTIFICAR** a JAMES ATALAYA CHACÓN y AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. la presente Resolución.

**QUINTO.- DISPONER** la difusión de la presente Resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Humberto Zúñiga Schroder.*

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

NT:2021027924

*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>*

*Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia. (...)"*



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