



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE
RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

de limpieza y de mantenimiento se encontraba dentro de los servicios higiénicos realizando trabajos que permitiesen solucionar los problemas detectados.

- ii.- En atención a ello, ADP finalmente lamentaba los incidentes suscitados durante la visita del usuario en el Aeropuerto de Iquitos, expresándole las disculpas del caso.
 - iii.- Finalmente, indicó que se encuentra evaluando las medidas a ser implementadas con el fin de prevenir que dicha situación no se vuelva a presentar en el Aeropuerto.
- 3.- Mediante correo electrónico de fecha 27 de diciembre de 2013, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta N° 306/2013/GA-SPQT/AdP, reiterando los argumentos contenidos en su reclamo y señalando que ADP no cumplió con remitir el informe correspondiente, ni el requerimiento de la orden de trabajo en los servicios higiénicos, no habiendo colocado rótulos que señalaran que se encontraban en mantenimiento sino solamente trancas en las puertas, necesitándose servicios higiénicos alternos. Finalmente, la Entidad Prestadora no indicó si el Jefe de Mantenimiento sería sancionado.
- 4.- El 20 de enero de 2014, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, solicitando que este sea declarado infundado, reiterando los argumentos esgrimidos en la carta N° 306/2013/GA-SPQT/AdP añadiendo lo siguiente:
- i.- El problema presentado el 15 de diciembre de 2013 en los servicios higiénicos del Aeropuerto se originó en una falla en el tablero de control de las bombas alternadas lo cual se debió al bloqueo del relé de protección de las referidas bombas y del sensor de nivel de agua, ello a consecuencia de una fluctuación eléctrica inesperada, lo cual afectó a la parte eléctrica de dicho tablero. Ante ello, ADP realizó las verificaciones de valores del voltaje, de continuidad, ajuste de bornes y reseteo de interruptores, acciones correctivas después de lo cual se pudo disponer del tablero de control.
 - ii.- Similar situación se identificó con la electrobomba principal, al verificarse que la misma se encontraba mecánicamente trabada, no permitiendo que el impulsor de agua girara correctamente. La acción correctiva fue el cambio de sellos y rodamientos, así como el mantenimiento a la fuente matriz lo que permitió la operatividad de la electrobomba principal.
 - iii.- Con relación a la fuga de agua, ADP repuso el suministro para los servicios higiénicos del Aeropuerto de Iquitos, pero este primer volumen de agua bombeada viene acompañado de óxido diluido, situación que originó que los fluxómetros no cumplieran su función de controlar el paso del agua, pues quedaron saturados del óxido que se había formado, provocando la fuga del agua. La acción correctiva fue limpiar cada uno de los referidos fluxómetros de todos los servicios higiénicos, luego del cual se repuso de forma progresiva la accesibilidad a los baños del Terminal Aeroportuario.
 - iv.- Respecto de la solicitud de apelante, relacionada a que se sancione a su Jefe de Mantenimiento, manifestó que sin perjuicio de que dicho requerimiento no forma parte del



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE

RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

petitorio del reclamo, las fallas presentadas fueron excepcionales e imprevisibles, siendo las mismas atendidas de forma inmediata, no justificándose la aplicación de sanción alguna a su personal. Finalmente, señaló que cumplió con realizar el mantenimiento preventivo de todo el sistema de agua conforme al Programa de Mantenimiento Preventivo Rutinario del año 2013.

- 5.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), la audiencia de conciliación se llevó a cabo el 2 de septiembre de 2014 con la asistencia de ADP. Por su parte, el 3 de septiembre de 2014 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de la Entidad Prestadora, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 6.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución las siguientes:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta emitida por ADP.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 7.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP¹ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 8.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta N° 306/2013/GA-SPQT/AdP fue notificada al señor [REDACTED] el 20 de diciembre de 2013.

¹ Reglamento de Reclamos de ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN.

² Artículo 24.- Recurso de Apelación

Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la 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 del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna".

² Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD OSITRAN, respectivamente.

³ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE
RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

- ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 15 de enero de 2014.
- iii.- El señor [REDACTED] apeló con fecha 27 de diciembre de 2013, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 9.- Ahora bien, el inciso b), del artículo 1 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN³ establece lo siguiente:
- "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.*
- (...)"
- 10.- Como se desprende del texto citado, el reclamo es toda aquella solicitud presentada por cualquier usuario, para exigir la satisfacción de un interés particular vinculado a un servicio relativo a la infraestructura de transporte que brinde una entidad prestadora bajo la competencia del OSITRAN.
- 11.- Por otro lado, el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios⁴ (en lo sucesivo, Reglamento de Usuarios), prescribe en el numeral 2 del artículo 3 que la denuncia es toda comunicación formulada, en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en razón a la ocurrencia de hechos referidos al incumplimiento de obligaciones fiscalizables por el OSITRAN.
- 12.- Asimismo, el referido Reglamento de Usuarios⁵ establece en su artículo 43, cualquier persona natural está facultada para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda

³ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011 CD OSITRAN, respectivamente.

"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".

⁴ Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN.

"Artículo 3.- Definiciones

(...)

2) Denuncia: Toda comunicación formulada, en ejercicio del derecho de participación ciudadana, en razón a la ocurrencia de hechos relacionados referidos al incumplimiento de obligaciones fiscalizables por el OSITRAN".

⁵ Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios del OSITRAN, aprobado mediante Resolución N° 074-2011-CD-OSITRAN,

"Artículo 43.- Formulación de la denuncia



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE

RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las Entidades Prestadoras que explotan puertos y aeropuertos.

- 13.- Al respecto, la Ley del Procedimiento Administrativo General⁶, en su artículo 105, prescribe el derecho que tienen todos los administrados, entre ellos los usuarios, de formular denuncias a la autoridad competente sobre los hechos que conociera que fuesen contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo.
- 14.- De los actuados, se puede determinar que, tanto en el formulario de atención de reclamos del usuario como en su recurso de apelación, el señor [REDACTED] realiza alegaciones que involucran el supuesto incumplimiento por parte de ADP de sus obligaciones contractuales como operador del aeropuerto de Iquitos, sin hacer referencia alguna a la vulneración de un interés particular, manifestando mas bien, que denuncia el hecho a fin de que no volviera a ocurrir.
- 15.- En efecto, el mantenimiento y limpieza de los servicios higiénicos forma parte de las obligaciones contractuales que ADP se comprometió a cumplir al suscribir el contrato de concesión con el Estado Peruano, tal y como se observa en el numeral 3 del Anexo 8- Requisitos Técnicos Mínimos-, del referido contrato de concesión:

3. Normas Mínimas Requeridas para el Mantenimiento y Limpieza del Complejo del Terminal de Pasajeros y Otros Edificios del Aeropuerto.

Los costos anuales del mantenimiento y limpieza de las instalaciones aeroportuarias deberán ser incluidos dentro del programa de mantenimiento aeroportuario. Durante todo el periodo de concesión, el Concesionario deberá adoptar políticas adecuadas para el mantenimiento de la

Cualquier persona natural o jurídica, incluido los usuarios, está facultada para presentar denuncias ante el OSITRAN, comunicando toda ocurrencia de hechos relacionados al incumplimiento de obligaciones de las Entidades Prestadoras que explotan puertos y aeropuertos.

El incumplimiento denunciado puede referirse tanto a una obligación contenida en el contrato de concesión o en la normatividad vigente. El denunciante no está obligado a demostrar que ha sufrido un daño ni la existencia de una relación de causalidad.

De acuerdo a lo previsto en el numeral 105.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia deberá exponer con claridad todos los hechos y circunstancias que permitan su constatación por el OSITRAN. En caso se cuente con elementos probatorios como testimonios, fotos o videos, entre otros, también deberán ser presentados.

OSITRAN deberá mantener una línea exclusiva y gratuita para que los Usuarios puedan formular sus denuncias las 24 horas del día, todos los días del año. Del mismo modo, en su horario de oficina, deberá recibir las denuncias verbales o escritas, incluso por correo electrónico, que le sean presentadas.

La denuncia no convierte al denunciante en parte interesada, en caso requiera la satisfacción de un interés, sin perjuicio de la denuncia interpuesta, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamos".

6

LeY N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General.

"Artículo 105.- Derecho a formular denuncias

105.1 *Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.*

105.2 *La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.*

105.3 *Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviere individualizado".*



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE
RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

infraestructura, es decir, incidir en el mantenimiento preventivo en vez del mantenimiento correctivo.

Estas normas de mantenimiento y limpieza de instalaciones aeroportuarias se aplicarán a las instalaciones aeroportuarias cuyo mantenimiento y limpieza no estén comprendidas dentro de las normas de mantenimiento de OACI tales como las pistas de aterrizaje, pistas de rodaje, sistemas de radioayudas, sistemas de iluminación, sistemas meteorológicos y sistemas de telecomunicaciones.

- 16.- En ese sentido, las mencionadas alegaciones no cumplen con las características del reclamo, establecidas en el Reglamento de Reclamos del OSITRAN. No obstante, corresponde que se sean calificadas como una denuncia en tanto se encuentran relacionadas con el incumplimiento de obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, por parte de una entidad prestadora que se encuentra bajo la competencia del OSITRAN.
- 17.- Siendo esto así, de acuerdo con el literal g) del artículo 2 y literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión⁷, el Reglamento de Infracciones y Sanciones⁸ y el Manual de Organización y Funciones del OSITRAN⁹, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el

⁷ Reglamento General de Supervisión, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 024-2011-CD/OSITRAN

"Artículo N° 2.- Definiciones

Para efectos de este Reglamento entiéndase por:

(...)

n) 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° 8.- 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:

(...)

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

⁸ Reglamento de Infracciones y Sanciones, aprobado mediante el Resolución de Consejo Directivo N° 023-2003-CD/OSITRAN

"Artículo 7.- Órganos competentes

El órgano competente para la instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores es la Gerencia de Supervisión.

El órgano resolutorio, en primera instancia es la Gerencia General de OSITRAN.

El órgano resolutorio, en segunda instancia es el Consejo Directivo de OSITRAN".

⁹ Manual de Organización y Funciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 006-2007-CD-OSITRAN y modificado por la Resolución de Consejo Directivo N° 009-2009-CD-OSITRAN

"Gerencia de Supervisión

Finalidad

Es el órgano responsable de supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público verificando el cumplimiento de los estándares de servicios, el mantenimiento de la infraestructura así como las inversiones pactadas en los contratos de concesión.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE

RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

órgano responsable de supervisar la gestión de las entidades prestadoras relacionadas a la explotación de la infraestructura de transporte de uso público verificando el cumplimiento de los estándares de servicios, el mantenimiento de la infraestructura así como las inversiones pactadas en los contratos de concesión. Asimismo, supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión.

- 18.- En tal sentido, corresponde que se informe de este hecho a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización para que, en el ejercicio de sus facultades, realice las investigaciones necesarias, a fin de determinar si ADP estaría incumpliendo alguna de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión, y, de ser el caso, evalúe la adopción de las acciones pertinentes.
- 19.- El Reglamento de Reclamos del OSITRAN²⁰ prescribe en su artículo 40º las causales de improcedencia del reclamo, entre las cuales se establece la de presentar el reclamo ante un órgano que carezca de competencia para resolverlo.
- 20.- De conformidad con el artículo 57 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN²¹, el TSC conocerá los recursos de apelación de los reclamos referidos a servicios regulados o supervisados, derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público que son responsabilidad de la Entidad Prestadora, así como también de los recursos de apelación de las controversias que se presenten entre Entidades Prestadoras y entre éstas y sus usuarios intermedios, siempre que estén referidas a las condiciones de acceso, uso o explotación de facilidades esenciales o referida a asuntos de competencia resolutoria exclusiva de OSITRAN.

Asimismo supervisa el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de concesión a excepción de las relacionadas al pago de retribución".

(...).

Funciones Generales

(...)

8.- Supervisa el cumplimiento de las normas y/o cargos aprobados por OSITRAN o las establecidas en los contratos de concesión".

²⁰ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

"Artículo 40.- Causales de improcedencia del reclamo

El órgano resolutorio declarará la improcedencia del reclamo en los siguientes casos:

- a) Cuando quien interpone el reclamo carezca de interés legítimo;
- b) Cuando no exista conexión entre los hechos expuestos como fundamento del reclamo y la petición que contenga la misma;
- c) Cuando la petición sea jurídica o físicamente imposible;
- d) Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto
- e) Cuando el reclamo haya sido presentado fuera del plazo establecido en el artículo 36 del presente Reglamento; y,
- f) Cuando el objeto del reclamo no se encuentre tipificado entre los supuestos contemplados en el artículo 33 del presente Reglamento".

²¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN.

"Artículo 57.- Supuestos materia de la apelación

El Tribunal de Solución de Controversias atenderá los recursos de apelación que se presenten en los casos previstos en los literales a) al d) del numeral 1 del artículo 2 y en los artículos 33, 44 y 45 del presente Reglamento.

La apelación procede sea por acto expreso o por aplicación del silencio administrativo negativo en los casos en que éste se señala".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE
RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

21.- Consecuentemente, corresponde declarar la improcedencia del recurso, puesto que el TSC sólo es competente para pronunciarse respecto de la apelación en procedimientos de reclamos o controversias, y no respecto de las denuncias efectuadas por los usuarios, derivadas de posibles incumplimientos del Contrato de Concesión por parte de las entidades prestadoras. Al respecto, el artículo 105, numeral 105.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General concerniente al derecho a formular denuncias establece que todo administrado está facultado a comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento. Por consiguiente no corresponde a ADP ni al TSC resolver denuncias relacionadas con el presunto incumplimiento de obligaciones derivadas de la explotación de infraestructura de transporte de uso público correspondientes al Contrato de Concesión, como es el caso de posibles defectos y/o averías en la infraestructura, por lo que corresponde derivar los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de actúe conforme a sus facultades de acuerdo a los considerandos 17 y 18 de la presente resolución.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹²;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE la apelación interpuesta por el señor [REDACTED] contra la Carta N° 306/2013/GA-SPOT/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A., **ORDENANDO la REMISIÓN** de los actuados a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización de OSITRAN a fin de actúe conforme a sus facultades de acuerdo a los considerandos 17 y 18 de la presente resolución, quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- REMITIR copias del expediente N° 12-2014-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización.

TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución al señor [REDACTED] y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

¹² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
Integrar la resolución apelada;
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

ORGANISMO SUPERVISOR DE INFRAC
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE
RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 12-2014-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

CUARTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRAN