





- iv. Exigió respeto para las personas que, como ella, laboran en el Terminal Aéreo, por lo que solicitó que se capacite al personal del arco de seguridad a fin de que mejorara su trato.
- 2.- Mediante Carta LAP-GRE-2017-0613, notificada el 8 de noviembre de 2017, LAP resolvió el reclamo presentado por la señora [REDACTED], declarándolo infundado por los siguientes argumentos:
- i.- En virtud de lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCh, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, *"toda persona que porte una identificación de acceso permitirá al personal de seguridad del aeropuerto la verificación de la autenticidad y vigencia de la misma, entregándola a solicitud de este"*.
  - ii.- Conforme a ello, el requerimiento formulado por el oficial de seguridad de LAP a la señora [REDACTED] a fin de que mostrara su identificación, se encuentra contemplado dentro del referido Programa de Seguridad, y en consecuencia, fue correctamente efectuado.
  - iii.- Lamenta que la señora [REDACTED] haya percibido un trato inadecuado y agradece su comunicación, ya que ésta le permite identificar puntos de mejora dentro de las instalaciones del AIJCh.
- 3.- Con fecha 29 de noviembre de 2017, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-2017-0613, reiterando los argumentos expuestos en su reclamo y agregando lo siguiente:
- i.- LAP ha omitido pronunciarse respecto al extremo de su reclamo referido a la exigencia de ocultar el vaso de café que llevaba al cruzar por el arco de seguridad, amparándose en la NTC-005-2007-DSA del 18 de junio del 2007.
  - ii.- No se rehusó a exhibir su pase de identificación, por lo que su reclamo no está dirigido a cuestionar la exigencia de mostrarlo al momento de ser requerido, sino a la forma prepotente en la que el personal de LAP intentó quitárselo, desconociendo con ello sus derechos como usuaria del AIJCh.
- 4.- El 21 de diciembre de 2017, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y su correspondiente absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos que sustentaron su decisión y agregando lo siguiente:
- i.- Con fecha 11 de octubre de 2017, la señora [REDACTED] pasó por el Puesto de Control de Seguridad del AIJCh, en su condición de personal del Área de Migraciones, por lo que cumpliendo con el procedimiento de seguridad vigente, debía pasar todos sus artículos personales por el arco detector de metales.
  - ii.- Respecto al extremo del reclamo referido a la solicitud de ocultar su vaso de café mientras cruzaba el arco de seguridad, en la Carta LAP-GRE-2017-0613 se expresaron las disculpas correspondientes a la señora [REDACTED] debido a su percepción de trato inadecuado.



- iii.- No obstante, debe tenerse en cuenta que la señora [REDACTED] trabaja en la zona restringida del AIJCh y, si bien el personal de Migraciones se encuentra exento de la prohibición de portar líquidos, aerosoles y geles a la referida zona, la solicitud por parte del personal de LAP de que llevara su bebida de manera disimulada se efectuó a fin de evitar que se generara confusión en los pasajeros respecto a las prohibiciones que les son comunicadas.
- iv.- Con relación al extremo del reclamo referido a la solicitud de mostrar su pase de identificación, el personal de seguridad actuó dentro de las facultades establecidas en el Programa de Seguridad del AIJCh, por lo que ello no configura maltrato alguno.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 5.- Son cuestiones en discusión a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- Analizar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Carta LAP-GRE-2017-0613.
- ii.- Determinar si, de ser el caso, corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

#### 3.3.1. Del plazo de interposición del recurso

- 6.- De conformidad con el numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP<sup>1</sup>, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>2</sup>, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días hábiles desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.

<sup>1</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

*10.4 Medios Impugnatorios*

*Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:*

*(...)*

*b.- Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.*

*Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".*

<sup>2</sup> Reglamento de Atención 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".*



- 7.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta de LAP que contiene la decisión que resuelve el reclamo fue notificada a la señora [REDACTED] el 8 de noviembre de 2017.
  - ii.- De acuerdo con las normas citadas, el plazo máximo para que la señora [REDACTED] interpongan su recurso de apelación venció el 29 de noviembre de 2017.
  - iii.- La señora [REDACTED] presentó su recurso administrativo el 29 de noviembre de 2017, es decir, dentro del plazo legal exigido.
- 8.- De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup> (TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas.
- 9.- 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.

### 3.3.2 De los procedimientos de reclamos ante OSITRAN

- 10.- En principio, cabe señalar que las reglas para la tramitación de los procedimientos administrativos de atención y solución de reclamos de usuarios, son dictadas por los organismos reguladores para sus respectivos ámbitos de competencia, en ejercicio de la potestad normativa que la Ley Marco otorga a sus Consejos Directivos.
- 11.- En ese sentido, el artículo 7 de la Ley N° 26917, identifica como funciones de OSITRAN la de expedir las directivas procesales para atender y resolver los reclamos de los usuarios, velando por la eficacia y la celeridad de dichos trámites, y en general, proteger los intereses de todas las partes que intervienen en actividades relacionadas a dicha infraestructura, encontrándose entre tales directivas, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN.
- 12.- En atención a lo expuesto, el inciso b) del artículo 1 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>4</sup> define al reclamo del siguiente modo:

<sup>3</sup> TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General  
\*Artículo 218.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 029 y 034-2012 CD OSITRAN, respectivamente.

<sup>5</sup> 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<sup>6</sup>.



"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.

(...)"

13.- Ahora bien, de conformidad con el Glosario de Términos del Reglamento de Reclamos de OSITRAN se define al usuario de la siguiente manera:

"**USUARIO:** La persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura en calidad de:

1.- **Usuario intermedio:** Prestador de servicios de transporte o vinculados a dicha actividad y en general, cualquier empresa que utiliza la infraestructura para brindar servicios a terceros. Son ejemplos de usuarios intermedios, entre otros, los siguientes:

- las líneas aéreas;
- los agentes marítimos,
- los transportistas de carga o pasajeros, por ferrocarril o carretera o utilizando puertos.

Este tipo de usuarios pueden ser operadores secundarios.

2.- **Usuario final:** Aquel que utiliza de manera final los servicios prestados por una entidad prestadora o por los usuarios intermedios.

Se considera usuario final, entre otros, a:

- Los pasajeros de los distintos servicios de transporte que utilicen la infraestructura en los términos definidos en el Reglamento General del OSITRAN; y,

- Los dueños de la carga"

[El subrayado es nuestro]

14.- La definición de Usuario también es recogida por el Reglamento de Reclamos de LAP, en el cual se define al usuario de la siguiente manera:

1.8 "Usuario(s)": es (son) la(s) persona(s) natural(es) o jurídica(s) que utiliza la infraestructura de transporte de uso público en calidad de:

1.8.1 Usuario Final: persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por la Entidad Prestadora o Usuario Intermedio. Se considera Usuario Final a los pasajeros, embarcadores, consignatarios o dueños de la carga que utilizan los distintos servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte de uso público.

1.8.2 Usuario Intermedio: persona natural o jurídica que utiliza la infraestructura de transporte de uso público del AICh, a efectos de brindar servicios de transporte aéreo de pasajeros y carga, o vinculados a esta actividad.



- 15.- Conforme a las definiciones citadas, un usuario final de los servicios de LAP será aquella persona natural o jurídica que utiliza de manera final los servicios brindados por ésta o por un usuario intermedio, pudiendo ser pasajeros, embarcadores, consignatarios o dueños de la carga que utilizan los servicios de transporte utilizando la infraestructura de transporte público.
- 16.- En el presente caso, la señora [REDACTED] señaló en su reclamo que al momento de cruzar por el arco de seguridad del AIJCh, personal de seguridad de LAP le exigió que ocultara el vaso de café que llevaba, lo que consideró una exigencia absurda e ilegal, agregando que otro agente de seguridad la Entidad Prestadora, con actitud agresiva, le habría exigido la presentación del "pase" que portaba, pretendiendo quitárselo sin que el supervisor actuara para impedirlo. Asimismo, exigió respeto para las personas que, como ella, laboran en el Terminal Aéreo por lo que solicitó se capacite al personal del arco de seguridad a fin de mejorar su trato.
- 17.- Al respecto, LAP indicó que si bien el personal del Área de Migraciones, como señaló, es el caso de la señora [REDACTED], se encuentra exento de la prohibición de portar líquidos, aerosoles y gel en la referida zona; la solicitud de parte del personal a la señora [REDACTED] de que llevara su bebida de manera disimulada, se efectuó a fin de evitar que se generara confusión en los pasajeros respecto de las prohibiciones que les son comunicadas.
- 18.- Ahora bien, de lo expuesto por la propia señora [REDACTED], cabe resaltar que esta portaba un "pase" en su condición de trabajadora en el Terminal Portuario; así como que no ha negado ni desvirtuado la afirmación de LAP de que es parte del personal del Área de Migraciones en el AIJCh.
- 19.- Atendiendo a lo expuesto, la señora [REDACTED] al momento del incidente que suscitó la interposición del presente reclamo, no se encontraba haciendo uso de las instalaciones del AIJCh en calidad de usuaria final, como pasajera o propietaria de mercancía o carga, sino que se encontraba cumpliendo sus funciones en su condición de trabajadora de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el Terminal Aéreo.
- 20.- En efecto, en la medida que, cuando se encuentran cumpliendo sus funciones, los trabajadores del Área de Migraciones del Terminal Aéreo no utilizan de manera final los servicios prestados por LAP, y mucho menos brindan servicios vinculados a la actividad de transporte; de acuerdo a las definiciones previstas en los Reglamentos de Reclamos de OSITRAN y de LAP, no califican como usuarios de los servicios prestados por la Entidad Prestadora, en este caso de LAP.
- 21.- Conforme a lo expuesto, atendiendo a que la señora [REDACTED], de acuerdo a los hechos materia de reclamo, no calificaba como usuaria, de acuerdo a las definiciones previstas en el Reglamento de Reclamos de OSITRAN y de LAP; corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto.



En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>5</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta Carta LAP-GRE-2017-0613, mediante la cual LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. desestimó el reclamo presentado por la señora [REDACTED] y reformándola, declararla **IMPROCEDENTE**, debido a que de acuerdo a los hechos materia de reclamo, no calificaba como usuaria del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

**SEGUNDO.- DECLARAR** que con la presente Resolución, queda agotada la vía administrativa.

**TERCERO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

**CUARTO.- 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta

**TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS**  
**OSITRAN**

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN.

*"Artículo 60. - Procedimientos y plazos aplicables*

*(...)*

*La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:*

- 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.*

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