



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

EXPEDIENTE N° : 44-2015-TSC-OSITRAN
APELANTE : [REDACTED]
EMPRESA PRESTADORA : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta N° 001/2015/GA-SPU/AdP

RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 15 de marzo de 2017

SUMILLA: *La prestación de los servicios aeroportuarios por parte de la Entidad Prestadora está sujeta a la normativa de identificación personal y seguridad; por ende, no corresponde amparar el reclamo sustentado en un presunto impedimento indebido de abordar una aeronave cuando se verifica que el operador aeroportuario no ha incumplido las obligaciones a su cargo establecidas en la señalada normativa.*

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, señor [REDACTED] o apelante), contra la decisión contenida en la Carta N° 001/2015/GA-SPU/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o entidad prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- Mediante Hoja de Reclamación N° 034-2014 de fecha 14 de diciembre de 2014, el señor [REDACTED] manifestó lo siguiente:
 - i.- En el aeropuerto de la ciudad de Piura, al llegar a la puerta de embarque, el personal de ADP le impidió abordar el avión que lo traería a la ciudad de Lima debido a que no contaba con el pase de abordar impreso. Indicó que dicha exigencia resultaba innecesaria pues había realizado previamente el *check in* de manera virtual (vía internet), teniendo el pase de abordaje en su teléfono móvil.
 - ii.- El personal de ADP no le brindó una explicación sobre la exigencia de exhibir el pase de abordar impreso, a pesar de que solicitó reiteradamente que se le brindara información al respecto.



- iii.- Ante la negativa del personal de ADP para dejarlo abordar, preguntó al personal de la aerolínea si era posible escanear el código de su teléfono móvil para poder abordar, informándosele que ello sí era posible. Asimismo, personal de la aerolínea le entregó un comprobante en el que se detallaban sus datos personales, así como los datos del vuelo que debía abordar. Sin embargo, pese a que mostró dicho documento al personal de ADP, tampoco se le permitió abordar el avión bajo el argumento de que dicho documento no configuraba la impresión del pase de abordar requerido.
- iv.- Consecuencia de ello, perdió el vuelo, debiendo viajar por tierra a la ciudad de Trujillo para tomar luego un vuelo a Lima, su ciudad de destino. En el aeropuerto de Trujillo le informaron que cuando el pasajero lleva un *smartphone*, se le solicita el código "QR" para permitirle abordar la aeronave, así como que los aeropuertos de provincias no cuentan con escáner, a diferencia del aeropuerto de Lima.
- v.- En su caso sí contaba con el código "QR" en su teléfono móvil, por lo que si el personal de ADP del aeropuerto de Piura se lo hubiese solicitado, pudo haberlo exhibido y así abordar el avión con destino a Lima.
- vi.- Este incidente le generó gastos por un monto de S/ 380,00 por concepto de boletos aéreos, entre otros, gastos que deben ser reembolsados por ADP.
- 2.- Mediante Carta N° 001/2015/GA- SPU/AdP, notificada al señor [REDACTED] el 6 de enero de 2015, ADP declaró infundado el reclamo señalando lo siguiente:
- i.- Según lo informado por el personal de seguridad que atendió al señor [REDACTED] por el personal de la aerolínea (Avianca), este se presentó en el Puesto de Inspección de Seguridad del aeropuerto de Piura portando el comprobante del ticket electrónico – tarjeta de embarque en formato PDF-, pero sin la tarjeta de embarque impresa. Asimismo, el referido personal indicó que el señor [REDACTED] no contaba con el código azteca (código QR).
- ii.- La empresa Avianca cuenta con los siguientes métodos para realizar el *check in*:
1. *Check in* presencial en el aeropuerto, mediante el cual se presenta en el *counter* del aeropuerto, momento en el cual se le imprime su tarjeta de embarque o *boarding pass*.
 2. *Chek in* vía página web, mediante el cual el pasajero realiza su *check in* vía internet y la tarjeta de embarque le es enviada a su correo electrónico. En este supuesto, tanto en la tarjeta de embarque como en el correo electrónico se establece que el pasajero deberá imprimir 2 copias de su tarjeta de embarque: la primera para entregar en la puerta de embarque y la segunda para el pasajero ya que puede ser solicitada a bordo o por personal de seguridad.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE Nº 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN Nº 8

3. *Check in* vía página web, mediante el cual el pasajero realiza su *check in* vía internet y a su solicitud se le envía a su correo electrónico un link donde podrá encontrar su tarjeta de embarque electrónica (código azteca). Solo en este supuesto el pasajero puede dirigirse directamente a la puerta de embarque- sin necesidad de imprimir la tarjeta- ya que dicha tarjeta electrónica está contenida en un código especial (código azteca) que puede ser leído por las lectoras ubicadas antes del puesto de inspección de seguridad de los aeropuertos.

[El subrayado es nuestro]

- iii.- Teniendo en cuenta ello, el señor [REDACTED] habría intentado pasar por el Puesto de Inspección de Seguridad con la tarjeta de embarque enviada por la aerolínea a su correo electrónico (método descrito en el numeral 2) y no con la tarjeta de embarque electrónica, que cuenta con código azteca y otros datos (método descrito en el numeral 3). Así, el señor [REDACTED] habría incumplido las condiciones establecidas por la aerolínea respecto a los requisitos de cada una de las modalidades para realizar el procedimiento de *check in*.
- iv.- Adicionalmente, el personal de la aerolínea y de ADP señaló que el señor [REDACTED] se presentó al Puesto de Inspección de Seguridad sin su Documento Nacional de Identidad (en adelante, DNI), por lo que no fue posible verificar su identidad a efectos de permitirle abordar la aeronave.
- v.- Al respecto, la Ley Nº 26497, Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil establece como documento público válido para acreditar la identidad de ciudadanos peruanos al DNI.
- vi.- Sin perjuicio de ello, la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), emitió el Oficio Circular Nº 17-2011-MTC/12.04, de fecha 21 de octubre de 2011, mediante el cual señaló que los documentos que pueden ser presentados por los pasajeros para acreditar la titularidad de la tarjeta de embarque o boleto aéreo son los siguientes:
- DNI, Pasaporte, Carné de Extranjería.
 - Licencia de Conducir.
 - En caso de menores de edad, Acta o Partida de Nacimiento.
- vii.- Según el Programa Nacional de Seguridad de la Aviación Civil, para el ingreso de un pasajero a la Sala de Embarque se requiere que cuente con documentos de viaje auténticos y válidos, así como la tarjeta de embarque auténtica otorgada por un transportador aéreo.
- 3.- El 23 de enero de 2015, el señor [REDACTED] interpuso un recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP, señalando lo siguiente:



- i.- El personal de ADP no le solicitó el código "QR" para escanearlo, al cual podía haber accedido a través del link que la aerolínea le había enviado por correo electrónico cuando realizó el *chek in* vía internet. Es responsabilidad de ADP que su personal conozca los mecanismos que se pueden utilizar para realizar el *chek in* de los pasajeros.
 - ii.- Con respecto al DNI, horas antes del vuelo y luego de realizar el *chek in* virtual, acudió al aeropuerto de Piura para preguntar cómo podía identificarse en la puerta de embarque, ya que había extraviado dicho documento de identidad, así como que siendo día domingo, no podía realizar en las entidades financieras el pago para obtener una copia certificada de la denuncia policial correspondiente.
 - iii.- El personal de ADP le indicó que podía presentar un brevete para identificarse al momento de abordar el avión o, en todo caso, solicitar en la comisaría más cercana una constancia de la Reniec (impresión donde figuran los datos personales), habiendo obtenido dicha constancia, regresó al aeropuerto para preguntar al personal de ADP si con ello y con su carné del Colegio Profesional de Ingenieros, del cual es agremiado, podía abordar la nave y se le informó que sí podía hacerlo; sin embargo, finalmente en la respuesta a su reclamo, ADP ha manifestado que una de las razones por las que se le impidió abordar el avión fue que no habría contado con el DNI, lo que revela que dicha entidad prestadora brinda información contradictoria a los usuarios.
 - iv.- Por dicha razón, ADP se encuentra en la obligación de reembolsarle los gastos en los que incurrió como consecuencia del hecho reclamado.
- 4.- El 13 de febrero de 2015, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, adjuntando su respectivo escrito de absolución en el que manifestó lo siguiente:
- i.- Según lo manifestado, tanto por el personal de ADP como por Avianca, el señor [REDACTED] no contaba con el aplicativo de Código "QR" instalado en su teléfono móvil.
 - ii.- Según la Ley Orgánica de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, el único documento público válido para acreditar la identidad de ciudadanos peruanos es el DNI.
 - iii.- Según dicha norma, las denuncias por pérdida o robo y/o las constancias de trámite de emisión o renovación de DNI no tienen fines de identificación, demostrando estos documentos únicamente que el DNI se encuentra en trámite o que ha sido robado o extraviado.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44 2015 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

- iv.- El señor [REDACTED] no ha identificado al supuesto trabajador de Avianca que le habría indicado que podía identificarse con una constancia de la Reniec por lo que no se puede considerar cierta dicha afirmación.
- 5.- El 14 de febrero de 2017 se realizó la audiencia de conciliación pero no fue posible arribar a un acuerdo conciliatorio debido a la inasistencia del apelante. Asimismo, la vista de la causa se realizó el 15 de febrero de 2017 contando con la asistencia de ADP, quien procedió a informar oralmente, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 6.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta de ADP.
 - ii.- Determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 7.- En el presente caso, el reclamo se refiere a los cuestionamientos realizados por el señor [REDACTED] en contra de ADP, respecto de la calidad en la atención brindada por su personal en el Aeropuerto de Piura al haberle impedido abordar un avión con destino a Lima, debido a que no habría contado con el pase de abordaje impreso, pese a que había realizado el *check in* de manera virtual, así como el daño que se le generó al perder el vuelo; supuestos previstos en los incisos c) y d) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP¹ y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

¹ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP

"Artículo 5º.- 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 ADP.

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 ADP, sus funcionarios o dependientes."

² Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

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: (...)

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 2

- 8.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP³ y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴, 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.
- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° 001/2015/GA- SPU/AdP fue notificada al señor [REDACTED] el 6 de enero de 2015.
 - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 27 de enero de 2015.
 - iii.- El señor [REDACTED] presentó el recurso de apelación el 23 de enero de 2015, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 10.- Asimismo, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la Ley N° 27444, al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto del presunto impedimento al señor [REDACTED] para abordar un avión en el aeropuerto de Piura a pesar de haber adquirido un pasaje aéreo.
- 11.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de 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

III.2.1. Sobre la normativa aplicable

- 12.- Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en

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(...)"

³ Reglamento de Reclamos de ADP, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN.

"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".

⁴ 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 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

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁵.

13.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley⁶.

14.- De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social⁷. Teniendo en cuenta dicha definición, el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.

15.- En consecuencia, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el señor [REDACTED]

16.- El señor [REDACTED] señaló que de manera injustificada, el personal de ADP del aeropuerto de Piura no le permitió abordar un avión con destino a Lima debido a que no portaba consigo

⁵ Código del Consumidor

"Artículo 63°.- Regulación de los servicios públicos

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

⁶ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores
Los Organismos Reguladores:(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".

⁷ Código del Consumidor

"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

1.- Consumidores o usuarios

Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".



el pase de abordaje impreso, pese a que había realizado el *check in* de manera virtual, por lo que no resultaba necesario contar con una impresión de este. Añadió que dicha situación le causó perjuicio en tanto que no pudo abordar la aeronave, consecuencia de lo cual perdió su vuelo.

- 17.- Por su parte, ADP señaló que si bien el señor [REDACTED] había realizado el *check in* de manera virtual, de acuerdo con la modalidad de registro utilizada para ello, tenía la obligación de imprimir el pase de abordaje y mostrarlo a su personal antes de abordar la aeronave. Preciso que el señor [REDACTED] no contaba con el código azteca pues este se genera cuando el pasajero realiza el *check in* utilizando una modalidad distinta a la que usó el apelante. Asimismo, ADP señaló que el señor [REDACTED] pretendió abordar la aeronave sin su Documento Nacional de Identidad (DNI).
- 18.- En este punto cabe precisar que si bien el señor [REDACTED] indicó en su reclamo y en su escrito de apelación que el día de los hechos consultó al personal de la aerolínea (Avianca) sobre el inconveniente que tenía con la pérdida de su DNI y, posteriormente, sobre los problemas para abordar la aeronave; se evidencia de los actuados que el reclamo está dirigido contra ADP, pues ha indicado que el personal de dicho concesionario fue quien le impidió abordar la aeronave cuando llegó al Puesto de Inspección de Seguridad del aeropuerto de Piura, tal y como se acredita del siguiente documento:

"(...) LLEGO A OFIC DE ATO PIU APROX 19:14 PARA INDICAR QUE SU BOLETO LO TENÍA EN SU CELULAR YA CHEQUEADO. INDICO QUE YA HABIA INTENTADO INGRESAR A SALA DE EMBARQUE PERO PERSONAL DE AEROPUERTO LE NEGÓ EL INGRESO POR NO SER EL BOLETO ADECUADO. ADEMÁS CLIENTE NO CONTABA CON DNI SINO CON COPIA IMPRESA DE LA RENIEC EN BLANCO Y NEGRO Y NO PORTABA DENUNCIA POLICIAL (...)”⁸.

[El subrayado es nuestro]

- 19.- Ahora bien, tomando en consideración lo expuesto en los párrafos precedentes, corresponde determinar si la negativa de ADP, de permitir el abordaje del señor [REDACTED] a la aeronave con destino a Lima fue justificado o no.
- 20.- Es importante indicar que ADP tiene, entre otros, el deber de brindar un servicio idóneo a los usuarios que utilizan la infraestructura del aeropuerto de la ciudad de Piura, otorgándoles ambientes seguros y confiables que les permitan realizar los procesos de embarque de manera adecuada.
- 21.- Al respecto, el numeral 7.6 del Contrato de Concesión celebrado entre ADP y el Estado Peruano establece lo siguiente:

⁸ Ver fojas 8 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

"7.6 De la Seguridad Integral

7.6.1 El CONCESIONARIO deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 28404 "Ley de Seguridad de la Aviación Civil" y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N°007-2006-MTC, en lo correspondiente a los operadores de aeródromos.

7.6.2 El CONCESIONARIO prestará los servicios que corresponden a la "Seguridad Aeroportuaria" de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil. El servicio que corresponde a la seguridad aeroportuaria dentro de la "Zona de Seguridad Restringida"⁹ deberá ser prestado por personal propio del CONCESIONARIO.

7.6.3 Asimismo, el CONCESIONARIO se obliga a asignar un porcentaje de su presupuesto anual orientado a implementar, operar y mantener un sistema de seguridad aeroportuaria con personal y equipos necesarios para la inspección de pasajeros con su equipaje de mano, así como de cualquier persona que ingrese a las zonas de seguridad restringida y la protección general de los Aeropuertos".

22.- Como se observa, la seguridad es un servicio aeroportuario que ADP se ha obligado a brindar en el contrato de concesión celebrado con el Estado Peruano.

23.- Ahora bien, en cuanto a la modalidad utilizada por el señor [REDACTED] para realizar el procedimiento de check in, ADP señaló que había utilizado la siguiente (modalidad 2):

"Check in vía página web, mediante el cual el pasajero realiza su check in vía internet y la tarjeta de embarque le es enviada a su correo electrónico. En este supuesto, tanto en la tarjeta de embarque como en el correo electrónico se establece que el pasajero deberá imprimir 2 copias de su tarjeta de embarque: la primera para entregar en la puerta de embarque y la segunda para el pasajero ya que puede ser solicitada a bordo o por personal de seguridad"¹⁰.

24.- Según lo ha manifestado por ADP, en la medida que el señor [REDACTED] habría utilizado la modalidad de check in antes descrita, este último no habría contado con el código azteca (código QR), ya que dicho código se genera únicamente cuando se utiliza la modalidad de check in siguiente (modalidad 3):

"Check in vía página web, mediante el cual el pasajero realiza su check in vía internet y a su solicitud se le envía a su correo electrónico un link donde podrá encontrar su tarjeta de embarque electrónica (código azteca). Solo en este supuesto el pasajero puede dirigirse directamente a la puerta de embarque - sin necesidad de imprimir la tarjeta- ya que dicha tarjeta electrónica está contenida en un especial (código azteca) que pue ser leído por las lectoras ubicadas antes del puesto de inspección de seguridad de los aeropuertos".

[El subrayado es nuestro]

⁹ Término definido en el Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación Civil.

¹⁰ Ver foja 14 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 3

- 25.- No obstante lo indicado por ADP, de la revisión del expediente se aprecia que el señor [REDACTED] presentó la impresión del correo electrónico mediante el cual la aerolínea (Avianca) le envió el pase de abordaje, impresión en la que se aprecia que la aerolínea consignó un *link*²¹.
- 26.- En ese sentido, teniendo en cuenta que de las tres modalidades de *check in* descritas por ADP, la única que incluye el envío de un *link* por parte de la aerolínea es la citada en el párrafo anterior (modalidad 3), y que en el presente caso se encuentra acreditado que la aerolínea envió al señor [REDACTED] un *link* a su correo electrónico; se desprende que, contrariamente a lo señalado por la Entidad Prestadora, la modalidad de *check in* utilizada por el apelante fue la modalidad 3.
- 27.- Habiéndose determinado la modalidad que el señor [REDACTED] utilizó para realizar el procedimiento de *check in*, se advierte que el indicado *link* deriva al usuario al denominado "código azteca" o código "QR", el cual puede ser leído desde el teléfono móvil del usuario por las lectoras dispuestas en los aeropuertos, no siendo necesario imprimir ningún documento para poder abordar la aeronave.
- 28.- Teniendo en cuenta lo expuesto, se corrobora lo manifestado por el señor [REDACTED] en el sentido de que sí contaba con el código azteca o código "QR" en su celular, no obstante lo cual, se le impidió abordar la aeronave debido a que no contaba con el pase impreso, paso que según lo expuesto precedentemente, no resultaba necesario, en la medida que únicamente bastaba con que se permitiera al señor [REDACTED] deslizar su teléfono móvil por las lectoras ubicadas en la zona de embarque del aeropuerto.
- 29.- Ahora bien, de lo señalado por ambas partes a lo largo del procedimiento, ADP no habría permitido el abordaje del señor [REDACTED] en atención a que no habría contado con su DNI al momento de intentar abordar la aeronave, lo que ha sido reconocido por el usuario, quien manifestó que un día antes de la fecha del vuelo extravió dicho documento de identificación. Sin perjuicio de ello, el señor [REDACTED] indicó que con la finalidad de evitar contratiempos al abordar la aeronave, consultó al personal del aeropuerto si podía acreditar su identidad mediante otros documentos, como por ejemplo, la ficha Reniec y el carné del colegio profesional del que era agremiado, habiéndosele indicado que sí era posible.
- 30.- Respecto a este punto, cabe señalar que el artículo 26 de la Ley N° 26497, Ley Orgánica de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, establece que el Documento Nacional de Identidad (DNI) es el documento de identificación personal para actos de diversa naturaleza:

²¹ Ver fojas 18 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44 2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

Artículo 26.- El documento Nacional de Identidad (DNI) es un documento público, personal e intransferible. Constituye la única cédula de Identidad Personal para todos los actos civiles, comerciales, administrativos, judiciales y, en general, para todos aquellos casos en que, por mandato legal, debe ser presentado. Constituye también el único título de derecho al sufragio de la persona a cuyo favor ha sido otorgado".

[El subrayado es nuestro]

31.- Sin perjuicio de ello, en el Oficio Circular N° 17-2011-MTC/12.04, de fecha 21 de octubre de 2011, expedido por la Dirección General de Aeronáutica Civil (en adelante, DGAC), se atendió una consulta realizada por los representantes de los Operadores de Aeródromos respecto a los documentos que pueden ser presentados por los pasajeros en los puestos de inspección, indicándose lo siguiente:

"OFICIO CIRCULAR N° 17-2011-MTC/12.04

Señores

Operadores de Aeródromos

Exploradores Aéreos 121 y 135

Me dirijo a usted a fin de señalar que los siguientes documentos pueden ser presentados por los pasajeros a fin de acreditar la titularidad de la tarjeta de embarque o boleto aéreo, en los puestos de inspección de pasajeros del aeropuerto o en los mostradores de facturación del explorador aéreo:

- Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte, Carné de Extranjería, o
- Licencia de Conducir emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú,
- y
- En el caso de menores de edad, también se acepta el Acta o la Partida de Nacimiento.

En casos excepcionales, el operador del aeródromo y los explotadores aéreos podrán aceptar la identificación del pasajero mediante otros medios, siempre y cuando se haga la verificación con la Reniec.

Las disposiciones antes descritas no eximen ni afectan lo siguiente:

- *La verificación de las características de seguridad de los documentos antes citados por parte de los operadores de aeródromo o de los explotadores aéreos, a fin de establecer la validez de los mismos.*
- *El cumplimiento respecto a la presentación de documentos de viaje requeridos por la Dirección General de Migraciones y Naturalización (DIGEMIN).*
- *El cumplimiento de las condiciones de transporte establecidas por el explotador aéreo respecto a requisitos de identidad u otros incluidos en dichas condiciones.*
- *El cumplimiento de requisitos establecidos por las autoridades competentes".*

[El subrayado es nuestro]



- 32.- Conforme a lo consignado en el Oficio Circular expedido por la DGAC, los documentos de identificación que los pasajeros pueden presentar en los puestos de inspección del aeropuerto son el DNI, el Pasaporte, el Carné de Extranjería (en el caso de los ciudadanos extranjeros) o la Licencia de Conducir.
- 33.- Asimismo, se aprecia también que en dicho oficio se indicó que en casos excepcionales, los explotadores aéreos podrán aceptar la identificación del pasajero mediante otros medios, siempre y cuando se haga la verificación con la Reniec.
- 34.- Conforme se puede apreciar, las normas legales sobre identificación establecen que el Documento Nacional de Identidad (DNI) es el medio con el cual se cumple dicha finalidad, habiendo señalado la DGAC que para efectos de identificación de los pasajeros en los aeropuertos también resultan válidos el Pasaporte, el Carné de Extranjería o la Licencia de Conducir; constituyendo una potestad del explotador aéreo permitir o no el uso de documentos distintos a los reseñados.
- 35.- En el presente caso, si bien el señor [REDACTED] ha señalado que se apersonó al área de inspección del aeropuerto portando una ficha Reniec en la que constaban sus datos personales y su carné de agremiado al Colegio Profesional de Ingeniería, el hecho de que el personal de ADP le haya requerido que mostrara su DNI, y ante la no presentación de dicho documento, le haya impedido abordar la aeronave, no califica como una restricción indebida en tanto que dicha exigencia se encuentra establecida normativamente a fin de acreditar la identidad personal de los pasajeros.
- 36.- Asimismo, se verifica que según lo establecido por la DGAC, el personal del explotador aéreo tiene la potestad o discrecionalidad de permitir o no la identificación de los pasajeros mediante documentos distintos al DNI, Pasaporte, Carné de Extranjería o Licencia de Conducir; apreciándose que en el presente caso, el personal de ADP, ejerciendo dicha discrecionalidad, decidió requerirle al señor [REDACTED] la presentación de su DNI como parte del control que ejerce en el Puesto de Inspección de Seguridad.
- 37.- Finalmente, cabe señalar que no se encuentra acreditado que el personal de ADP le hubiera indicado al señor [REDACTED] que con la ficha Reniec y el carné de su colegio profesional podía abordar la aeronave, hecho que ha sido negado por ADP durante el procedimiento.
- 38.- Consecuentemente, en la medida que en el presente caso no se ha acreditado que ADP haya brindado un servicio defectuoso al señor [REDACTED] al impedirle abordar la aeronave, consecuencia de lo cual no se ha demostrado que haya incumplido alguna obligación; no corresponde atribuir responsabilidad a la Entidad Prestadora por el daño alegado por el usuario¹².

¹² CÓDIGO CIVIL

"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve. El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44-2015-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

39.- En ese sentido, en la medida que la restricción dispuesta por el personal de ADP para que el señor [REDACTED] abordara la aeronave, se realizó de acuerdo a las exigencias dispuestas por la normativa relativa a identificación personal para los ciudadanos peruanos en territorio nacional y, por ende, para los usuarios de los servicios brindados por la Entidad Prestadora; no se verifica que ADP haya brindado al usuario un servicio defectuoso o que el daño generado haya devenido de una actuación indebida por parte del personal de esta última, por lo que corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta N° 001/2015/GA-SPU/AdP mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado.

En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN¹³;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 001/2015/GA-SPU/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró INFUNDADO el reclamo presentado por el señor [REDACTED] LOPEZ LOPEZ respecto al impedimento para abordar la aeronave, lo que ocasionó que el apelante perdiera el vuelo.

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

emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inexecución. Si la inexecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".

¹³ 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".



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 44 2015 TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 1

TERCERO.- NOTIFICAR al señor [REDACTED] y a AEROPUERTOS 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, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

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