





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 054-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

dependen del tipo de vehículo que ingresa, así como el tiempo de permanencia, de tolerancia y aplicación de penalidades derivada de la pérdida de tickets.

- ii.- Siendo que las condiciones del servicio de playa de estacionamiento vehicular se encuentran claramente visibles y publicadas para todos los usuarios, el cobro de dicho servicio aplicado al señor [REDACTED] fue el correcto.
3. El 1 de febrero de 2018, el señor [REDACTED] presentó recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 058/2018/GA-SPQT/AdP. Precisó que mediante su reclamo no pretendía dejar de pagar la tarifa cobrada sino más bien cuestionar el tiempo de tolerancia libre de pago otorgado por ADP a los vehículos que ingresan a la zona de estacionamiento del Aeropuerto de Iquitos.
4. El 21 de febrero de 2018, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC), el expediente administrativo, reiterando lo indicado en la Resolución contenida en la Carta N° 058/2018/GA-SPQT/AdP, añadiendo lo siguiente:
  - i.- Las dimensiones de la playa de estacionamiento del Aeropuerto de Iquitos sí permiten a los usuarios ingresar, desembarcar y retirarse de la misma dentro de un periodo de cinco (5) minutos.
  - ii.- El tiempo de tolerancia de la playa de estacionamiento sin hacer pago por su uso, ha sido implementado como una medida de facilitación para la llegada de los pasajeros al Aeropuerto de Iquitos, buscando evitar que se generen costo a aquellos usuarios que hacen uso de la playa de estacionamiento para ese fin, siendo un tratamiento excepcional al principio general por el cual "quien hace uso de la infraestructura debe pagar por la misma".

## II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

5. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta N° 058/2018/GA-SPQT/AdP.
  - ii.- Determinar, de ser el caso, 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



6. De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú – ADP (en adelante, Reglamento de Reclamos de ADP)<sup>1</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de ADP respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
7. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La Carta N° 058/2018/GA-SPQT/AdP fue notificada al señor [REDACTED] el 27 de enero de 2018.
  - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 19 de febrero de 2018.
  - iii.- La señora BRYSON apeló con fecha 1 de febrero de 2018, es decir dentro del plazo legal establecido.
8. De otro lado, el recurso de apelación cumple con lo dispuesto en el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup> (en adelante, TUO de la LPAG), al tratarse de cuestiones de puro derecho y diferente interpretación de las pruebas producidas respecto de la responsabilidad por una presunta prestación deficiente del servicio por parte de ADP.
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.

<sup>1</sup> 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 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>2</sup> 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".

<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".



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 054-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

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

10. El señor ██████████ ha manifestado que ADP vendría realizando cobros indebidos por el servicio de playa de estacionamiento vehicular, toda vez que el tiempo de tolerancia libre de costo de cinco (5) minutos no sería suficiente para que un vehículo ingrese al aeropuerto cruce el estacionamiento, desembarque maletas, despida a sus familiares; y, finalmente, salga del aeropuerto.
11. Sobre el particular, cabe señalar que el artículo 2 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN prescribe lo siguiente:

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

1.- El presente Reglamento establece las normas y procedimientos administrativos que rigen la atención y resolución de los reclamos y controversias que tengan su origen en:

(...)

b) Reclamos de los usuarios respecto de la prestación de servicios a cargo de Entidades Prestadoras, que sean supervisados por OSITRAN.

(...)

12. En la sección del procedimiento de reclamos, específicamente en el artículo 33 del citado reglamento, se establece:

**"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento**

(...)

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.

(...)

[Subrayado agregado]

13. Cabe señalar que el artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>4</sup> dispone que en su calidad de Entidad Prestadora, resulta competente para resolver los reclamos generados

<sup>4</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:

- 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 AdP.
- El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de AdP.
- 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.
- Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 054-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

- como consecuencia de problemas relacionados con asuntos sobre facturación, calidad del servicio, daños, aplicación del REMA, defectos en la información brindada y acceso a las infraestructuras. Por su parte, el artículo 18 del Reglamento de Reclamos de TPE<sup>5</sup> señala que declarará improcedente los reclamos cuando carezca de competencia para resolverlo.
14. Como se puede apreciar de las normas citadas, los usuarios pueden interponer reclamos relacionados con asuntos de facturación, siempre que estos deriven de la prestación o uso efectivo de servicios brindados por las Entidades Prestadoras, reguladas o supervisadas por OSITRAN.
  15. Ahora bien, de lo señalado por el señor [REDACTED] en su reclamo, se observa que estaría cuestionando que el tiempo de tolerancia libre de costo por el uso de la playa de estacionamiento de cinco (5) minutos no resultaría suficiente para que un vehículo ingrese al aeropuerto, cruce el estacionamiento, desembarque maletas, despida a familiares; y, finalmente, salga del aeropuerto.
  16. En ese sentido, se advierte que los fundamentos del reclamo del señor [REDACTED] se encuentran orientados a cuestionar el criterio que ADP ha utilizado para establecer como condición comercial de uso de la playa de estacionamiento de vehículos del aeropuerto de Iquitos que el tiempo de tolerancia libre de costo sea únicamente de cinco (5) minutos.
  17. Debe tenerse presente que los criterios utilizados por una Entidad Prestadora para establecer las condiciones comerciales fijadas para el cobro de los servicios que brinda; no constituyen materia reclamable ante este Tribunal de acuerdo con lo previsto tanto en el Reglamento de Reclamos de TPE, como en el artículo 33 del Reglamento de Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN.
  18. En efecto, este Tribunal tiene como función, resolver en segunda y última instancia administrativa aquellos reclamos presentados por los usuarios contra las Entidades Prestadoras derivados de la prestación o uso efectivo de los servicios que brinda; lo que comprende la calidad del servicio brindado, la facturación realizada a partir de dicho servicio, los eventuales daños provocados, entre otros; no siendo el TSC competente para pronunciarse sobre cuestiones relativas a los criterios utilizados por una Entidad Prestadora para establecer condiciones comerciales fijadas para el cobro de los servicios que brinda.

f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura 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.

(...)

<sup>5</sup> Reglamento de Reclamos de TPE

Artículo 18: Improcedencia del Reclamo

La Entidad Prestadora, declarará improcedente los reclamos en los casos siguientes:

(...)

4. Cuando el órgano recurrido carezca de competencia para resolver el reclamo interpuesto.

(...)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 054-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

19. Ahora bien, sobre el cobro realizado por ADP a los usuarios que utilizan la playa del estacionamiento vehicular del aeropuerto de Iquitos, el Contrato de Concesión señala que en Anexo 7 se establecerán las tarifas a cobrar, tal como se aprecia a continuación:

*"7.7 Tarifas*

*7.7.1 Las Tarifas que el CONCESIONARIO cobrará serán aquellas establecidas en el Anexo 7 del presente Contrato o aquellas que en su caso sean establecidas por OSITRAN, de acuerdo a lo establecido en RETA, para ser aplicadas a Servicios Aeroportuarios o Servicios No Aeroportuarios prestados por el CONCESIONARIO en condiciones distintas a las propias de la libre competencia. Las tarifas a ser cobradas por el CONCESIONARIO deberán incluir el cobro del Impuesto General a las Ventas, IGV, respectivo."*

20. De la revisión del referido Anexo N° 7 del Contrato de Concesión se advierte que el monto cobrado por el uso de playa de estacionamiento del aeropuerto de Iquitos por ADP a los usuarios no se encuentra fijado en su esquema de tarifas.
21. En ese sentido, el monto cobrado por ADP a los usuarios por el uso de la playa de estacionamiento configurara una contraprestación o precio, esto es, un monto que no viene siendo regulado por OSITRAN.
22. En consecuencia, en la medida que este Tribunal no resulta competente para conocer aquellos reclamos interpuestos por los usuarios cuando tengan como pretensión cuestionar los criterios utilizados por las Entidades Prestadoras para establecer condiciones comerciales fijadas para el cobro como contraprestación de servicios no regulados, siendo las Entidades Prestadoras libres de fijarlas; corresponde confirmar la resolución impugnada que desestimó el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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>6</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta N° 058/2018/GA-SPOT/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que desestimó el reclamo presentado por el señor [REDACTED], y, reformándola, declararla **IMPROCEDENTE**, en la medida que el Tribunal de

<sup>6</sup> **REGLAMENTO DE RECLAMOS DEL 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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 054-2018-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

Solución de Controversias y Atención de Reclamos de OSITRAN no resulta competente para pronunciarse sobre cuestiones relativas a los criterios utilizados por una Entidad Prestadora al establecer condiciones comerciales fijadas para el cobro de servicios no regulados.

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

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

**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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN