



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° 025-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00289-2024-TSC-OSITRAN

2.- Mediante Resolución N° 0001-2022-AAP-TCQ, notificada el 4 de febrero de 2022, AAP declaró infundado el reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:

- i.- Según el Informe N° 004-2022-AAP-AVSEC-TQC del 3 de febrero de 2022, elaborado por el Jefe de Seguridad de AAP, el usuario ingresó con su vehículo al aeropuerto por primera vez ignorando los conos de seguridad que bloqueaban la entrada, ocurriendo que el personal de vigilancia no se encontraba en su puesto, toda vez que se había dirigido a los servicios higiénicos.
- ii.- De acuerdo con los "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga", aprobados mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, se indica lo siguiente:

"5.3 Medidas para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior; se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso al terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias."

- iii.- AAP se encuentra obligado a cumplir con la referida disposición dictada por la autoridad competente, en la que se indica que el ingreso al terminal, como a todas las instalaciones del aeropuerto, es exclusiva para los pasajeros.

3.- Con fecha 19 de febrero de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 0001-2022-AAP-TCQ, reiterando lo expuesto en su reclamo, y agregando que es falso que haya ignorado los conos de seguridad, pues cuando ingresó al aeropuerto la primera vez no había ningún cono que impidiera su ingreso.

4.- El 2 de marzo de 2022, AAP elevó al TSC el expediente administrativo y absolución al recurso de apelación, reiterando los argumentos expuestos en la Resolución N° 0001-2022-AAP-TCQ.

5.- El 26 de junio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

6.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:

- i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la Resolución de AAP.
- ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 025-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00289-2024-TSC-OSITRÁN

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias.
La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

- 7.- El presente reclamo versa sobre el cuestionamiento del usuario referido a que el personal de APP no permitió ingresar a las instalaciones del aeropuerto de Tacna como acompañante de su hija (pasajera), a su esposa y su sobrina de 9 años; supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal b) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de AAP (en adelante, Reglamento de Reclamos de AAP)¹ y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); razón por la cual, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo³, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.
- 8.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de AAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 9.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Resolución N° 0001-2022-AAP-TCQ fue notificada al usuario el 4 de febrero de 2022.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de febrero de 2022.
 - iii.- El usuario apeló el 19 de febrero de 2022, es decir, dentro del plazo legal.
- 10.- Por otro lado, como se evidencia del recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple

1 Reglamento de Reclamos de AAP

"Artículo 5.- Competencia y materia de los reclamos

(...)

Las materias respecto a las cuales se pueden interponer los reclamos conforme al presente Reglamento se detallan a continuación:

(...)

b. Los reclamos de Usuarios relacionados con la calidad y oportuna prestación de los Servicios a cargo de la Entidad Prestadora"

2 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento

(...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

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

(...)"

3 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"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".

4 Reglamento de Reclamos de AAP

"Artículo 23.- Recurso de Apelación

El Recurso de Apelación se interpone contra la resolución emitida por la Entidad Prestadora mediante la cual se resolvió el reclamo o el Recurso de Reconsideración. Se interpone ante el Administrador del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido.

(...)"



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 025-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00289-2024-TSC-OSITRAN

con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.

- 11.- 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

Sobre las obligaciones del concesionario y los derechos de los usuarios

- 12.- El Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia, suscrito entre el Estado Peruano y AAP, establece los siguientes derechos y obligaciones por parte de la concesionaria:

“7.1. Derechos y Deberes del CONCESIONARIO

7.1.1. La Explotación de los Aeropuertos por el CONCESIONARIO constituye un derecho, en la medida que es el mecanismo mediante el cual el CONCESIONARIO generará los ingresos de la Concesión, así como un deber, en la medida en que el CONCESIONARIO está obligado a- prestar los Servicios Aeroportuarios a los Usuarios y mantener la operatividad de la Infraestructura Aeroportuaria, acorde con los Requisitos Técnicos Mínimos.

(...)

[El subrayado en nuestro]

- 13.- Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario está obligado a prestar los servicios aeroportuarios a los usuarios y mantener la operatividad de la Infraestructura Aeroportuaria, por lo que AAP puede realizar las acciones que estime necesarias a fin de cumplir lo establecido en el contrato.
- 14.- Al respecto, cabe señalar que los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

(...)

f. A la calidad y cobertura del Servicio

⁵ **TUO de la LPAG**

“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”.



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



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° 025-2022-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00289-2024-TSC-OSITRAN

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión y las normas legales vigentes y las disposiciones del OSITRAN
(...)

Artículo 11.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

Son obligaciones de toda Entidad Prestadora aeroportuaria y portuaria: (...)

a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco legal vigente y disposiciones del OSITRAN. (...)"

[El subrayado es nuestro]

Sobre el reclamo formulado por el usuario

- 15.- El usuario manifestó que el personal de AAP no permitió ingresar al aeropuerto de Tacna como acompañante de su hija (pasajera), a su esposa y su sobrina, pese a que, en un primer momento, ese mismo día, les habían permitido el ingreso.
- 16.- Por su parte, AAP señaló que no permitió el ingreso de los acompañantes de la pasajera como consecuencia de las restricciones establecidas por el Gobierno del Perú a causa del COVID-19.
- 17.- Sobre el particular, cabe señalar que, a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA, de fecha 11 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo declaró "Emergencia Sanitaria" a nivel nacional por noventa (90) días calendario; y, estableció diversas medidas de prevención y control para evitar la propagación del COVID-19 en el desarrollo de las actividades que involucraran la concentración de personas en espacios públicos y privados; medida prorrogada sucesivamente a través de posteriores Decretos Supremos.
- 18.- Bajo ese contexto, se aprobaron diversas medidas sanitarias con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19, con especial incidencia en aquellos lugares en los que podría generarse concentración de personas y, por ende, un foco propicio para el contagio del referido virus. Entre las medidas dispuestas se encontraban el lavado frecuente de manos, el distanciamiento social entre ciudadanos, la determinación de horarios de movilización, la prohibición de actividades sociales, recreativas, religiosas y culturales en la vía pública, entre otras medidas.
- 19.- En esa línea, el 27 de noviembre de 2021, se publicó en el diario oficial El Peruano la Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, norma que aprobó el "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga", la cual resulta aplicable al presente caso, disponiéndose lo siguiente:

"5.3 Medidas para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso al terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
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° 025-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00289-2024-TSC-OSITRÁN

permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.”

[El subrayado es nuestro]

- 20.- Conforme se puede apreciar, la norma citada estableció que el operador del aeródromo es responsable de permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva, salvo que el pasajero requiera asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares.
- 21.- En ese sentido, no resultó injustificado que el personal de AAP no haya permitido el ingreso al aeropuerto de Tacna a personas que no contaban con tarjeta de embarque o reserva; entiéndase, la esposa y sobrina del usuario.
- 22.- Finalmente, cabe señalar que, si bien en un primer momento, la pasajera pudo ingresar al aeropuerto de Tacna con su familia, ello no enerva la obligación que tiene AAP de restringir, en las demás ocasiones, el acceso al terminal de pasajeros y a las instalaciones del aeropuerto, únicamente a la persona que viaja, conforme se establece en la normativa sectorial de prevención del COVID-19.
- 23.- En consecuencia, habiéndose verificado que el personal de AAP restringió el ingreso a las instalaciones del aeropuerto a los familiares de la pasajera, en cumplimiento de la normativa sectorial de prevención del COVID-19, no resulta amparable el reclamo presentado por el usuario.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁶;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la Resolución N° 0001-2022-AAP-TCQ emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución el señor [REDACTED] y AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

⁶ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

“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.”



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 025-2022-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00289-2024-TSC-OSITRÁN

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

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN**

NT: 2024087391

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>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe