Firmado por: VELARDE SACIO Jose Carlos FAU 20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 19/08/2024 14:40:17 -0500

EXPEDIENTE Nº : 073-2022-TSC-OSITRÁN

APELANTE : [redacted]

ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251

RESOLUCIÓN Nº 00338-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 14 de agosto de 2024

SUMILLA: En la medida que no se ha acreditado el trato inadecuado alegado por el usuario por parte del personal de la Entidad Prestadora, corresponde confirmar la decisión de primera instancia que declaró infundado el reclamo en ese extremo.

Por otro lado, con relación a la demora en la entrega del Libro de Reclamaciones, respecto del cual el usuario solicita la aplicación de las sanciones respectivas, corresponde declarar improcedente dicho extremo del recurso de apelación.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [redacted] (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres vocales que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos vocales mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I.- <u>ANTECEDENTES</u>:

1. El 11 de junio de 2022, el usuario presentó un reclamo en el Libro de Reclamaciones de LAP, manifestando lo siguiente:

   i.- Sus abuelos (adultos mayores) habrían sufrido maltrato por parte del personal de la Entidad Prestadora, pues de manera prepotente restringieron su acceso y del usuario a la zona vehicular del aeropuerto, al no tener la condición de pasajeros.

   ii.- Asimismo, el personal de LAP habría demorado en entregarle el Libro de Reclamaciones. Señala contar con videos sobre lo ocurrido.

2. Con fecha 14 de junio de 2022, LAP requirió al usuario que cumpla con presentar las grabaciones de video a las que hace referencia en su reclamo.

3. El 14 de junio de 2022, el usuario presentó las grabaciones de video requeridas por LAP, agregando que sus abuelos y él fueron al aeropuerto a despedir a otros familiares.

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

4. Mediante Carta C-LAP-COM-2022-0251, notificada el 24 de junio de 2022, LAP dio respuesta al reclamo presentado por el usuario, señalando lo siguiente:

   i.- Con relación a la negativa de ingreso de su grupo familiar a las instalaciones del aeropuerto, cabe señalar que los "Lineamientos sectoriales para la prevención del COVID-19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros" emitidos por la Dirección General de Aeronáutica Civil, establecen que el acceso a las instalaciones del aeropuerto es únicamente para pasajeros que se identifiquen con tarjeta de embarque o su reserva, a fin de evitar aglomeraciones en el terminal.

   ii.- Asimismo, verificaron que no se produjo ningún acto que pudiera constituir maltrato hacia el usuario o a sus familiares de tercera edad al habérseles negado el ingreso a las instalaciones del aeropuerto. En ese sentido, señaló que corresponde declarar infundado ese extremo del reclamo.

   iii.- Por otro lado, en lo que respecta a la demora de su personal de seguridad de brindarle al usuario el Libro de Reclamaciones, luego de la revisión de los hechos y las grabaciones remitidas por el usuario, verificaron que el referido personal se negó a identificarse, tardando en orientarlo como correspondía para la presentación del reclamo. En tal sentido, le ofrecen las disculpas del caso, indicándose además que se había procedido a tomar las acciones pertinentes ante los hechos ocurridos.

5. El 8 de julio de 2022, el usuario presentó su recurso de apelación contra la Carta C-LAP COM-2022-251, argumentando lo siguiente:

   i.- El usuario volvió a ir al aeropuerto en otra ocasión, no advirtiendo que exista algún control en la entrada al estacionamiento del aeropuerto, respecto a únicamente permitir el ingreso de pasajeros.

   ii.- Asimismo, respecto del comportamiento del personal de LAP al demorar la entrega del Libro de Reclamaciones, solicita que este sea sancionado.

6. El 2 de agosto de 2022, LAP elevó al TSC el expediente administrativo, reiterando lo señalado en la Carta C-LAP-COM-2022-0251.

7. Con fecha 24 de julio de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

   i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251.

   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

9. La materia del presente reclamo está relacionada con el cuestionamiento del usuario por el presunto maltrato que habría sufrido en las instalaciones del aeropuerto por parte del personal de LAP, así como por haber demorado en la entrega del Libro de

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

Reclamaciones; supuesto de reclamo vinculado con la calidad del servicio contenido en el inciso c) del artículo 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP[1] (en adelante, el Reglamento de Reclamos de LAP) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN[2] (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN); siendo que en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

10. De conformidad con el numeral VII.11 del Reglamento de Reclamos de LAP[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN[5], el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de LAP respecto de su reclamo es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.

11. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

    i.- La Carta C-LAP-COM-2022-0251 fue notificada al usuario el 24 de junio de 2022.

    ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 18 de julio de 2022.

    iii.- El usuario apeló con fecha 8 de julio de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.

---

[1] **Reglamento de Reclamos de LAP**

*"**5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO***
El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios. Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:
(…)
c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora".

[2] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*"**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 OSITRÁN.

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.
(…)".

[3] **Reglamento de Reclamos del 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 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".

[5] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*"**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".

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

12. Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación presentado, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y cuestiones de puro derecho, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 220 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)[6].

13. 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

Cuestión previa

14. En su reclamo, el usuario alega que el personal de LAP habría maltratado a sus abuelos (adultos mayores), pues de manera prepotente restringieron su acceso a la zona vehicular del aeropuerto, al no tener la condición de pasajeros. Asimismo, señaló que el personal de LAP habría demorado en entregarle el Libro de Reclamaciones.

15. Conforme se advierte de la revisión del reclamo presentado, este se encuentra referido a cuestionar i) el presunto trato inadecuado por parte de LAP al restringir el ingreso del usuario y de sus abuelos a la zona vehicular del aeropuerto, y ii) la demora del personal de la Entidad Prestadora en entregar el Libro de Reclamaciones al usuario.

16. Mediante Carta C-LAP-COM-2022-0251, notificada el 24 de junio de 2022, LAP dio respuesta al reclamo presentado por el usuario, declarándolo infundado, en el extremo referido al presunto trato inadecuado por parte de la Entidad Prestadora al usuario y sus familiares al restringir el ingreso a la zona vehicular del aeropuerto.

17. Ahora bien, respecto del extremo referido a la demora del personal de la Entidad Prestadora en entregar el Libro de Reclamaciones al usuario, mediante la carta previamente citada, LAP señaló que, luego de la revisión de los hechos, verificaron que el referido personal se negó a identificarse, tardando en orientarlo como correspondía para la presentación del reclamo. En tal sentido, ofrecieron las disculpas del caso al usuario, indicando además que se había procedido a tomar las acciones pertinentes ante estos hechos.

18. En atención a los fundamentos esgrimidos por la propia Entidad Prestadora, se advierte que habría resuelto de manera favorable el reclamo del usuario en el extremo referido a la demora del personal de la Entidad Prestadora de entregarle el Libro de Reclamaciones.

De las obligaciones de la Entidad Prestadora

19. Al respecto, los artículos 7 y 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRÁN (en adelante, Reglamento de Usuarios de OSITRÁN), establecen que los usuarios de las infraestructuras de transporte de uso público y las empresas prestadoras, tienen el derecho y la obligación, respectivamente, de recibir y prestar los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables y a las especificaciones de calidad

---

[6] **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".

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

establecidas en los Contratos de Concesión y las normas vigentes, 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 los siguientes derechos:*
> *(…)*
> ***f. A la calidad y cobertura del servicio***
> *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, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRÁN".*
>
> ***"Artículo 11.- Obligaciones de las Entidades Prestadoras***
> *Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en otras normas vigentes o en los respectivos contratos de concesión, son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:*
>
> *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 normativo vigente y disposiciones del OSITRÁN."*
>
> [El subrayado es nuestro]

20. Asimismo, el literal e) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen siempre y en toda circunstancia derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, y que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo, debiendo abstenerse de desplegar conductas inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias, 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:*
> *(…)*
> ***e) A la Atención adecuada***
> *Los Usuarios tienen siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de la Entidad Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza."*

21. Consecuentemente, LAP se encuentra obligado a brindar sus servicios cumpliendo con determinados niveles de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, así como garantizar que los usuarios sean tratados de forma adecuada por parte de su personal cuando estos utilicen la infraestructura de transporte de uso público que administra.

Sobre trato inadecuado al ingreso del aeropuerto

22. En el presente caso, el usuario manifestó que LAP habría maltratado a sus abuelos (adultos mayores), pues de manera prepotente restringieron su acceso a la zona vehicular del aeropuerto, al no tener la condición de pasajeros.

23. Por su parte, LAP señaló que, como consecuencia de las restricciones establecidas por el Gobierno del Perú a causa del COVID-19, el acceso al aeropuerto se encontraba permitido únicamente a los pasajeros. Asimismo, la Entidad Prestadora señaló que habría verificado la inexistencia de acto alguno que pudiera constituir maltrato hacia el

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

usuario o a sus familiares de tercera edad, al habérseles negado el ingreso a las instalaciones del aeropuerto.

24. 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.

25. 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.

26. 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 los "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga", 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 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]

27. 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.

28. En ese sentido, LAP era responsable de no permitir el ingreso al aeropuerto a personas que no contaban con tarjeta de embarque o reserva; entiéndase, el usuario y sus familiares.

29. Es importante recordar que, el hecho de que la Entidad Prestadora no haya realizado el control de seguridad en alguna ocasión particular, no enerva la obligación que tiene 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 establecía en la normativa sectorial de prevención del COVID-19.

30. Ahora bien, obran en el expediente las videograbaciones que fueron registradas por el sistema de Circuito Cerrado de Televisión de LAP, en las cuales se evidencia al personal de la Entidad Prestadora deteniendo el vehículo del usuario, para posteriormente interactuar verbalmente con el conductor del vehículo. Seguidamente, se observa a cuatro (4) personas descender de este.

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

31. A continuación, ya fuera del vehículo, se observa que las personas que descendieron continúan interactuando verbalmente con el personal de seguridad. Asimismo, de los gestos y movimientos de dichas personas (ocupantes del vehículo), se visualiza que mostraban signos de alteración emocional. Por su parte, el actuar del personal de seguridad únicamente evidencia interacción verbal. Finalmente, los ocupantes del vehículo ingresaron como peatones a la zona vehicular del aeropuerto.

32. En consecuencia, si bien dicho video únicamente contiene imágenes y no audio, a partir de los hechos antes descritos se visualiza que el actuar del personal de LAP se condice con el ejercicio de una función vinculada a la atención al público.

33. Cabe señalar que los videos remitidos por el usuario corresponden a lo ocurrido luego de que el personal de LAP le impidiera el ingreso al usuario y sus familiares al aeropuerto, concretamente, lo ocurrido al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones.

34. Consecuentemente, de los referidos medios probatorios, no se acredita que el personal de LAP haya brindado un trato inadecuado al usuario y sus familiares al momento de restringirles el ingreso al aeropuerto.

35. Al respecto, el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG[7] establece que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

36. Teniendo en cuenta la norma citada, no se ha verificado a lo largo del procedimiento administrativo que el usuario haya presentado algún medio probatorio que permita verificar haber recibido un trato inadecuado por parte del personal de la Entidad Prestadora, conforme a su alegación.

37. En ese sentido, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251, en el extremo que declaró infundado el reclamo presentado por el presunto trato inadecuado por parte del personal de LAP al usuario y su familia.

Sobre la atención brindada por el personal de LAP al momento de solicitar el Libro de Reclamaciones

38. Sobre este punto, el usuario manifestó que, al solicitar al personal de LAP el Libro de Reclamaciones, a efectos de presentar su reclamo, este demoró su entrega.

39. Al respecto, LAP señaló que el referido personal se negó a identificarse, tardando en orientarlo como correspondía para la presentación del reclamo. En tal sentido, se ofreció al usuario las disculpas del caso y se le indicó, además, que se había procedido a tomar las acciones pertinentes ante los hechos reseñados. En consecuencia, se ha verificado que LAP resolvió de manera favorable el reclamo presentado, en el extremo referido a la demora en la entrega del Libro de Reclamaciones.

40. No obstante que dicho extremo del reclamo fue resuelto de manera favorable, en su apelación el usuario solicitó que el personal de LAP sea sancionado.

41. Al respecto, el artículo 33 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN establece sobre el objeto del procedimiento de reclamos lo siguiente:

---

[7] **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba
(...)
173.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones".

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

> ***"Artículo 33.- Objeto del Procedimiento***
> *El presente procedimiento administrativo tiene como objeto la solución de los reclamos que presenten los usuarios intermedios o finales ante las Entidades Prestadoras, por la prestación de servicios, referidos en los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 2 de este reglamento.*
> *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 OSITRÁN.*
> *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.*
> *b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.*
> *c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
> *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.*
> *e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.*
> *f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o 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"*

42. En esa línea, el artículo 57 del mismo cuerpo legal establece sobre la competencia del Tribunal lo siguiente:

> ***"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."*

43. Conforme a los citados artículos, el objeto del procedimiento administrativo de reclamos es la solución de las solicitudes presentadas por los usuarios ante las Entidades Prestadoras, siendo competencia del TSC resolver en segunda instancia las impugnaciones presentadas por los primeros contra las decisiones de las Entidades Prestadoras.

44. En tal sentido, el TSC carece de atribuciones sancionadoras, dado que el procedimiento administrativo sometido a su competencia tiene por objeto resolver en segunda instancia el reclamo interpuesto por un usuario.

45. Asimismo, cabe recordar que corresponde a la Entidad Prestadora, en su calidad de empleadora, tomar las decisiones que correspondan contra sus trabajadores, conforme a la legislación en la materia.

46. Por otro lado, de las actuaciones del procedimiento administrativo, descritas precedentemente, se advierte que el objeto del fondo del reclamo fue atendido mediante la decisión de primera instancia, razón por la cual, habiéndose resuelto el mismo a favor del usuario, no existe un hecho controvertido respecto del cual el TSC deba emitir un pronunciamiento de fondo.

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 182,
Surquillo, Lima
Central telefónica: (01) 500-9330
www.gob.pe/ositran

47. En atención a lo expuesto, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por el usuario contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251, en el extremo que solicitó la aplicación de sanciones contra el personal de la Entidad Prestadora.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN[8];

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., en el extremo que declaró infundado el reclamo presentado por el señor [redacted] referido al trato inadecuado que alega haber recibido por parte del personal de la Entidad Prestadora.

SEGUNDO.- DECLARAR IMPROCEDENTE el recurso de apelación presentado por el señor [redacted], contra la decisión contenida en la Carta C-LAP-COM-2022-0251, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L., en el extremo que solicitó la aplicación de sanciones contra el personal de la Entidad Prestadora.

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

CUARTO.- NOTIFICAR al señor [redacted] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. la presente resolución.

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

Con la intervención de los señores miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipeño Támara.

JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT 2024100979
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.OSITRÁN.gob.pe:8443/SGDEntidades/login.jsp

---

[8] **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. (...)"

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