



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° 119-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRÁN

OSITRÁN

Firmado por:
VELARDE SACIO
Jose Carlos FAU
20420248645 hard
Motivo: Firma Digital
Fecha: 24/07/2024
17:02:41 -0500

EXPEDIENTE N° : 119-2023-TSC-OSITRÁN
APELANTE :
ENTIDAD PRESTADORA : AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
ACTO APELADO : Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP

RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 24 de julio de 2024

SUMILLA: No encontrándose acreditado que el reloj del usuario se extravió como consecuencia de un indebido accionar del personal de la Entidad Prestadora; corresponde confirmar la resolución de primera instancia que declaró infundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor
 (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, emitida por AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, AAP).

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 miembros 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 miembros 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. ANTECEDENTES:

1. El 24 de mayo de 2023, el usuario interpuso un reclamo ante AAP, señalando lo siguiente:
 - i. A fin de ingresar a la sala de embarque del Aeropuerto Alférez Alfredo Rodríguez Ballón de la ciudad de Arequipa (en adelante, el aeropuerto de la ciudad de Arequipa), el usuario pasó por el puesto de control de seguridad, donde, entre otras cosas, hizo pasar por la máquina de rayos x al reloj de su propiedad.
 - ii. Luego de abandonar el puesto de control de seguridad advirtió que el personal de AAP le entregó todas sus pertenencias, con excepción de su reloj (de correa negra).
 - iii. Por tal motivo, retornó al puesto de control de seguridad para informar al personal sobre dicha situación, indicándosele que volviera a colocar sus pertenencias en la faja transportadora para verificar si el reloj se encontraba dentro de estas. Sin embargo, el reloj no fue encontrado.



Calle Los Negocios 182, 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° 119-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRAN

- iv. Seguidamente, el personal de AAP le solicitó que revisara su saco; no obstante, tampoco lo encontró, concluyendo que su reloj se encontraba en posesión del personal de la Entidad Prestadora.
 - v. Ante dicha situación, se dirigió a la sala de embarque para no perder su vuelo programado a la ciudad de Lima.
 - vi. Posteriormente, remitió una comunicación vía correo electrónico al área de servicio al cliente del aeropuerto, la cual le informó que, luego de revisar las imágenes de las cámaras de seguridad, se pudo visualizar que un objeto de color negro había caído en la bandeja de otro pasajero.
 - vii. En ese sentido, solicitó la devolución de su reloj con correa de color negro o una compensación.
2. Mediante Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, notificada el 1 de junio de 2023, AAP declaró infundado el reclamo interpuesto, señalando lo siguiente:
- i.- En relación con los hechos materia de reclamo, se cuenta con el Informe N° 012-2023-AAP-NRM, emitido por el supervisor de seguridad, en el cual se concluye que no existe evidencia de que el reloj del usuario haya sido tomado por el personal del puesto de control, ni tampoco que haya sido encontrado en las instalaciones del aeropuerto.
 - ii.- Asimismo, de la revisión de las imágenes de las cámaras de seguridad, tampoco se verificó que dicho objeto haya sido tomado por el personal del puesto de control del aeropuerto.
3. Con fecha 13 de junio de 2023, el usuario interpuso recurso de apelación contra la Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, señalando que no se encontraba de acuerdo con la respuesta brindada. Agregó que el hecho mencionado en el Informe N° 012-2023-AAP-NRM, emitido por el supervisor de seguridad, indicando que su reloj aparentemente cayó en la bandeja de otro pasajero, no exime a AAP de su responsabilidad por negligencia, dado que esta es responsable por las deficiencias en su sistema de seguridad.
4. El 4 de julio de 2023, la Entidad Prestadora elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP.
5. El 10 de julio de 2024, se realizó la 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 N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP.
 - ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
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° 119-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRAN

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

7. La materia del presente procedimiento versa sobre el cuestionamiento del usuario referido a que, luego de abandonar el puesto de control de seguridad, advirtió que el personal de AAP le entregó todas sus pertenencias, con excepción de su reloj (de correa negra); 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 AAP¹ (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de AAP) y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRAN); 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 23 del Reglamento de Reclamos de AAP⁴ y el artículo 59 del Reglamento Reclamos de OSITRAN⁵, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de AAP respecto de su reclamo, es de quince (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:

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: Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

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

² Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 33

(...) 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 OSITRAN

"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

(...) Se interpone ante el Administrador del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido".

⁵ Reglamento de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Organismo Supervisor de la
Inversión en Infraestructura de
Transporte del Perú

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 119-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRAN

- i.- La Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP fue notificada al usuario el 1 de junio de 2023.
 - ii.- El plazo máximo que el usuario tenía para interponer el recurso de apelación venció el 22 de junio de 2023.
 - iii.- El usuario apeló con fecha 13 de junio de 2023, es decir, dentro del plazo legal establecido.
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 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-JUS⁶ (en adelante, TUO de la LPAG).
 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

III.2.1. Sobre la normativa aplicable

12. Respecto de los servicios que se brindan al interior del terminal aeroportuario administrado por parte de AAP, el numeral 7.1 de la cláusula 7 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú (en adelante, el Contrato de Concesión) establece la manera cómo se deben prestar y organizar, señalando lo siguiente:

"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 es nuestro]

13. Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario está obligado a prestar los servicios aeroportuarios a los usuarios, razón por la cual AAP puede realizar las acciones que estime necesario a fin de cumplir lo establecido en el contrato.
14. Asimismo, los artículos 7 y 11 de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, que aprueba el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte

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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
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° 119-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRAN

de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

“Artículo 7.- De los Derechos de los Usuarios.-

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 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]

III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el usuario

15. En el presente caso, el usuario manifestó que, al momento de pasar por el puesto de control de seguridad del aeropuerto de la ciudad de Arequipa, el personal de AAP le entregó todas sus pertenencias, a excepción de su reloj con correa de color negro, motivo por el cual solicitó su devolución o una compensación.
16. Añadió que, después de abordar su vuelo, remitió una comunicación vía correo electrónico al área de servicio al cliente del aeropuerto, la cual le informó que, luego de revisar las imágenes de las cámaras de seguridad, se pudo visualizar que un objeto de color negro había caído en la bandeja de otro pasajero.
17. Por su parte, APP señaló que, de acuerdo con el Informe N° 012-2023-AAP-NRM, emitido por el supervisor de seguridad, se concluye que no existe evidencia de que el reloj del usuario haya sido tomado por el personal del puesto de control, ni que tampoco haya sido encontrado en las instalaciones del aeropuerto.
18. Agregó que, de la revisión de las imágenes de las cámaras de seguridad, tampoco se verificó que dicho objeto haya sido tomado por el personal del puesto de control del aeropuerto.
19. Al respecto, en el expediente obra el Informe N° 012-2023-AAP-NRM, emitido por la supervisora de seguridad de AAP, señora [REDACTED] mediante el cual dicho personal informó que, al revisar las imágenes de las cámaras de seguridad, se pudo visualizar que cuando el usuario se encontraba retirando sus pertenencias, al momento de recoger su saco, dejó caer un objeto, aparentemente su reloj, en la bandeja de otro pasajero.



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

Órgano Superior de la
Institución Infraestructura de
Transporte de Uso Público

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 119-2023-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRAN

20. Asimismo, señaló que el usuario inmediatamente abandonó el puesto de control de seguridad sin mostrar disconformidad alguna, y que el personal de AAP recogió las bandejas vacías.
21. De la revisión del expediente se aprecia que AAP presentó un video relacionado con el procedimiento de inspección de las pertenencias del usuario en el puesto de control de seguridad del aeropuerto.
22. En dicho video se aprecia al usuario formando la fila que conduce al puesto de control de seguridad y que en dicha zona acomoda sus pertenencias. Adicionalmente, se observa al personal de AAP empujando las bandejas que contenían las pertenencias del usuario, sin cogerlas, para que pasen el procedimiento de inspección de pertenencias. Luego de que las dos (2) bandejas pasaran por la máquina de rayos x, también se aprecia que el usuario retiró sus pertenencias y abandonó dicha zona del aeropuerto.
23. Sin embargo, no es posible visualizar que cuando el usuario se encontraba retirando sus pertenencias, al momento de recoger su saco, haya dejado caer algún objeto, en la bandeja de otro pasajero, conforme lo ha indicado AAP.
24. Luego de ello, se observa que el personal de AAP recogió las bandejas utilizadas por el usuario, las cuales se encontraban vacías.
25. Adicionalmente, en el video no se aprecia que el personal del puesto de control de seguridad haya tenido contacto con el reloj del usuario, ni que haya mostrado un comportamiento indebido durante el procedimiento de inspección de pertenencias del usuario.
26. La exigencia de verificar que el usuario recogió todas sus pertenencias, antes de retirarse del puesto de control de seguridad del aeropuerto, implica una diligencia mínima por parte del usuario del servicio de transporte, tal como está recogido en el literal e) del artículo 29 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor: **"Debe utilizarse un lenguaje accesible y entendible por un consumidor que actúa con la diligencia ordinaria según las circunstancias del caso"**. (El subrayado y resaltado son nuestros).
27. En este punto, cabe recordar que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG⁷, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.
28. No obstante, en el presente procedimiento, el usuario no ha presentado medios probatorios que acrediten que su reloj se haya extraviado como consecuencia de un indebido accionar del personal de AAP.
29. En consecuencia, corresponde confirmar la Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, la cual declaró infundado el reclamo presentado por el usuario.

⁷ **TUO de la LPAG**

"Artículo 173.- Carga de la prueba

173.1. La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

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".



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 Vía Pública

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 119-2023-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00316-2024-TSC-OSITRÁN

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en el artículo 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁸;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Resolución N° 0006-2023-AAP-WEB-AQP, 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 al señor [REDACTED] y a AEROPUERTOS ANDINOS 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 miembros José Carlos Velarde Sacio, Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores, Ernesto Luciano Romero Tuya y Luis Alberto Arequipaño Támara.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024092462

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>

⁸ **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe