

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Firmado por: MEJÍA CORNEJO Juan Carlos FAU 20420248645 hard Motivo: Firma Digital Fecha: 04/09/2025 12:29:15 -0500

## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

**Nº 00114-2025-GG-OSITRÁN**

Lima, 4 de setiembre de 2025

**VISTOS:**

El recurso de apelación interpuesto por LATAM AIRLINES PERÚ S.A. en contra de la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00122-2025-GSF-OSITRÁN; y el Informe N° 00165-2025-GAJ-OSITRÁN de 01 setiembre de 2025, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Carta S/N de fecha 17 de abril de 2024, LATAM AIRLINES PERÚ S.A. (en adelante, LATAM o Aerolínea) interpuso una denuncia ante la Gerencia de Atención al Usuario contra la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. – CORPAC, por el presunto doble cobro indebido de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (en adelante, TUUA) a los pasajeros de conexión o tránsito en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de la ciudad de Cuzco, cuyo importe habría sido asumido por la Aerolínea;

Que, mediante el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRÁN de fecha 24 de abril de 2025, notificada mediante el Oficio N° 880-2025-GAU-OSITRÁN de fecha 19 de mayo de 2025, la Jefatura de Contratos Aeroportuarios recomendó archivar la denuncia, tras concluir que no existiría verosimilitud de la conducta luego de que la denunciante no habría acreditado haber efectuado el doble pago de la TUUA. Asimismo, indicó que LATAM no habría presentado los medios probatorios respectivos, entre otros, comprobantes de pago, desbalances en las liquidaciones de pago del TUUA y la identificación de los usuarios que habrían pagado la doble TUUA;

Que, mediante la Carta S/N, recibida el 09 de junio de 2025, LATAM presentó recurso de reconsideración en contra del Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRÁN;

Que, mediante la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00122-2025-GSF-OSITRÁN, sustentada en el Informe N° 02602-2025-JCA-GSF-OSITRÁN y notificada mediante el Oficio N° 08750-2025-GSF-OSITRÁN el 02 de julio de 2025, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización declaró improcedente el recurso de reconsideración contra el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRÁN, al no tratarse de un acto administrativo ni generar efectos jurídicos directos, de conformidad con el marco normativo aplicable;

Que, mediante la Carta S/N, recibida el 21 de julio de 2025, LATAM presentó recurso de apelación contra la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00122-2025-GSF-OSITRÁN;

Que, mediante el Memorando N° 01112-2025-GSF-OSITRÁN de fecha 24 de julio de 2025, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización remite a la Gerencia General el recurso de apelación formulado por la Aerolínea para su evaluación y pronunciamiento correspondiente;

Que, mediante la comunicación realizada el 24 de julio de 2025 a través del Sistema de Gestión Documental, la Gerencia General remite a la Gerencia de Asesoría Jurídica el recurso de apelación interpuesto por LATAM para su opinión correspondiente.

Que, luego del análisis efectuado, mediante el Informe N° 00165-2025-GAJ-OSITRÁN de fecha 01 de setiembre de 2025, la Gerencia de Asesoría Jurídica recomendó declarar improcedente el recurso de apelación presentado por la Aerolínea, concluyendo lo siguiente:

Visado por: SHEPUT STUOCHI Humberto Luis FAU 20420248645 soft Motivo: Firma Digital Fecha: 04/09/2025 11:57:39 -0500

Visado por: CHOCANO PORTILLO Javier Eugenio Manuel José FAU 20420248645 soft Motivo: Firma Digital Fecha: 04/09/2025 09:21:38 -0500

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

Organismo Supervisor de la  
Inversión en Infraestructura de  
Transporte de Uso Público**"IV. CONCLUSIONES:**

47. *De conformidad con el artículo 116 del TUO de la LPAG y el Capítulo II del Título IV del Reglamento de Usuarios, cualquier persona puede denunciar ante el Regulador eventos de incumplimiento a cualquier obligación contractual y/o legal a cargo de las Entidades Prestadoras, sin la necesidad de acreditar la afectación a un derecho o interés legítimo particular como consecuencia de dichos eventos. Asimismo, las normas referidas establecen de forma expresa que la presentación de la denuncia no convierte al denunciante en sujeto del procedimiento.*
48. *De acuerdo con los artículos 61 y 66 del TUO de la LPAG y lo desarrollado por la doctrina, al excluir las normas aplicables la condición de sujeto del procedimiento al denunciante, este no puede ejercer las actuaciones y/o prerrogativas procesales que le corresponderían de tener esa posición en el procedimiento administrativo.*
49. *En el caso bajo análisis, la denuncia formulada por LATAM fue tramitada según el procedimiento establecido en el Reglamento de Usuarios. En efecto, el Regulador llevó a cabo las actuaciones previas de investigación, motivó debidamente el rechazo y comunicó dicha decisión al denunciante.*
50. *En ese sentido, acorde con la normativa general y especial analizada en el presente informe, el rechazo de la denuncia no otorga a la Aerolínea el derecho a intervenir en un procedimiento en el que expresamente se prescribe que no tiene condición de sujeto del procedimiento, lo cual se condice con la existencia de una vía específicamente contemplada para dilucidar la existencia de cualquier legítimo interés particular, que en este caso es la reclamación. Siendo así, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto.*

Que, luego de revisar el Informe de vistos, la Gerencia General manifiesta su conformidad con los fundamentos y conclusiones de dicho Informe, razón por la cual lo constituye como parte integrante de la presente Resolución, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Por lo expuesto, en virtud de lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, sobre la base de las funciones previstas en la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos; Ley N° 26917, Ley de Supervisión de la Inversión Privada en Infraestructura de Transporte de Uso Público; y el Reglamento de Organización y Funciones del Ositrán, aprobado por Decreto Supremo N° 012-2015-PCM y sus modificatorias;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por LATAM AIRLINES PERÚ S.A., de conformidad con los fundamentos expuestos en el Informe N° 00165-2025-GAJ-OSITRAN.

**Artículo 2.-** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 00165-2025-GAJ-OSITRAN, a LATAM AIRLINES PERÚ S.A.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Firmado por  
**JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO**  
Gerente General  
Gerencia General



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

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

Visado por

**HUMBERTO SHEPUT STUCCHI**

Asesor Legal Especializado en Concesiones y App  
Gerencia General

Visado por

**JAVIER CHOCANO PORTILLO**

Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica  
Gerencia de Asesoría Jurídica

NT 2025121594

## INFORME N° 00165-2025-GAJ-OSITRAN

A : **JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO**  
Gerente General

Asunto : Evaluación del recurso de apelación presentado por LATAM AIRLINES PERÚ S.A. en contra de la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00122-2025-GSF-OSITRAN

Referencia : Memorando N° 01112-2025-GSF-OSITRAN

Fecha : 01 de setiembre de 2025

 Firmado por:  
CHOCANO PORTILLO  
Javier Eugenio Manuel  
Documento: 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 01/09/2025 13:14:49 -0500

### I. OBJETIVO

1. El objetivo del presente informe es emitir opinión sobre el recurso de apelación interpuesto por LATAM AIRLINES PERÚ S.A. en contra de la Resolución N° 00122-2025-GSF-OSITRAN, emitida por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, mediante la cual se declaró improcedente el recurso de reconsideración interpuesto contra el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN, emitido por la Jefatura de Contratos Aeroportuarios.

### II. ANTECEDENTES

2. Mediante la Carta S/N de fecha 17 de abril de 2024, LATAM AIRLINES PERÚ S.A. (en adelante, LATAM o Aerolínea) interpuso una denuncia ante la Gerencia de Atención al Usuario (en adelante, GAU) contra la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A. (en adelante, CORPAC) por el presunto doble cobro indebido de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (en adelante, TUUA) a los pasajeros de conexión o tránsito en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete de la ciudad de Cuzco, cuyo importe habría sido asumido por la Aerolínea.
3. Mediante el Memorando N° 245-2024-GAU-OSITRAN, recibido el 20 de abril de 2024, la GAU trasladó a la Jefatura de Contratos Aeroportuarios (en adelante, JCA) la denuncia formulada por LATAM a fin de que realice las investigaciones correspondientes y determine si la conducta denunciada constituye un presunto incumplimiento.
4. Posteriormente, mediante el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN de fecha 24 de abril de 2025, la JCA recomendó archivar la denuncia, tras concluir que no existiría verosimilitud de la conducta, debido a que la denunciante no habría acreditado haber efectuado el doble pago de la TUUA. Asimismo, indicó que LATAM no habría presentado los medios probatorios respectivos, entre otros, comprobantes de pago, desbalances en las liquidaciones de pago del TUUA y la identificación de los usuarios que habrían pagado la doble TUUA.
5. Mediante el Oficio N° 880-2025-GAU-OSITRAN de fecha 19 de mayo de 2025, se puso en conocimiento de LATAM las conclusiones del Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN, mediante el cual se determina que no habría incumplimiento por parte de CORPAC y se rechaza la denuncia.
6. Mediante la Carta S/N, recibida el 09 de junio de 2025, LATAM presentó recurso de reconsideración en contra del Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN.
7. A través de la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00122-2025-GSF-OSITRAN, sustentada en el Informe N° 02602-2025-JCA-GSF-OSITRAN y notificada mediante el Oficio N° 08750-2025-GSF-OSITRAN el 02 de julio de 2025, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (en adelante, GSF) declaró improcedente el recurso de reconsideración contra el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN, al no tratarse de un

Visado por: ZAMORA BARBOZA  
Martha Isabel FAU 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 01/09/2025 13:38:11 -0500

Visado por: ROSALES MAYO Christian  
Juan FAU 20420248645 soft  
Motivo: Firma Digital  
Fecha: 01/09/2025 12:53:16 -0500

acto administrativo ni generar efectos jurídicos directos, de conformidad con el marco normativo aplicable.

8. Mediante la Carta S/N, recibida el 21 de julio de 2025, LATAM presentó recurso de apelación contra la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00122-2025-GSF-OSITRAN (en adelante, Resolución Impugnada).
9. Mediante el Memorando N° 01112-2025-GSF-OSITRAN de fecha 24 de julio de 2025, la GSF remite a la Gerencia General el recurso de apelación formulado por la Aerolínea para su evaluación y pronunciamiento correspondiente.
10. Mediante proveído del 24 de julio de 2025 a través del Sistema de Gestión Documental, la Gerencia General remite a la Gerencia de Asesoría Jurídica el recurso de apelación interpuesto por LATAM para su opinión correspondiente.

### **III. ANÁLISIS**

11. A fin de evaluar el recurso de apelación interpuesto por LATAM, se abordarán y evaluarán los siguientes puntos:

#### **III.1. Cuestión previa: sobre el procedimiento de denuncia**

- III.1.1. Bajo la Ley del Procedimiento Administrativo General**
  - III.1.2. Bajo el Reglamento de Usuarios**
- III.2. Análisis de los argumentos de la Aerolínea**
  - III.2.1. Sobre la calificación del acto administrativo**
  - III.2.2. Sobre el supuesto incumplimiento al deber de encauzamiento**

#### **III.1. Cuestión previa: sobre el procedimiento de denuncia**

##### **III.1.1. Bajo la Ley del Procedimiento Administrativo General**

12. Entre los derechos que la Ley reconoce a los administrados se encuentra el de formular denuncias con la finalidad de poner en conocimiento de la Administración hechos presuntamente ilícitos que activen su función indagatoria, sin la necesidad de que el administrado tenga que sustentar la afectación de algún derecho o interés personal.
13. En nuestro ordenamiento jurídico, el derecho a formular denuncias está regulado en el artículo 116 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), según el siguiente detalle:

*“Artículo 116.- Derecho a formular denuncias*

*116.1 Todo administrado está facultado para comunicar a la autoridad competente aquellos hechos que conociera contrarios al ordenamiento, sin necesidad de sustentar la afectación inmediata de algún derecho o interés legítimo, ni que por esta actuación sea considerado sujeto del procedimiento.*

*116.2 La comunicación debe exponer claramente la relación de los hechos, las circunstancias de tiempo, lugar y modo que permitan su constatación, la indicación de sus presuntos autores, partícipes y damnificados, el aporte de la evidencia o su descripción para que la administración proceda a su ubicación, así como cualquier otro elemento que permita su comprobación.*

*116.3 Su presentación obliga a practicar las diligencias preliminares necesarias y, una vez comprobada su verosimilitud, a iniciar de oficio la respectiva fiscalización. El rechazo de una denuncia debe ser motivado y comunicado al denunciante, si estuviese individualizado.*

116.4 La entidad receptora de la denuncia puede otorgar medidas de protección al denunciante, garantizando su seguridad y evitando se le afecte de algún modo.”

[el énfasis es nuestro.]

14. A partir del texto citado, se desprende que una primera característica del procedimiento de denuncia es que cualquier administrado puede denunciar, sin la necesidad de acreditar la afectación a algún derecho o interés legítimo. Es decir que, para presentar una denuncia ante la Administración, el administrado no necesita demostrar que un derecho o interés propio fue vulnerado, basta con conocer hechos contrarios al ordenamiento para tener la legitimidad de comunicarlos a la autoridad por medio de una denuncia.
15. De ahí que, aun si la denuncia se fundamenta en la afectación de algún derecho o interés particular del denunciante, el procedimiento regulado en el artículo 116 del TUO de la LPAG no es la vía idónea para la búsqueda de la satisfacción de estos, toda vez que la misma Ley no le exige al administrado tener un interés directo, personal o inmediato, menos aún demostrar su afectación como resultado del presunto hecho ilícito. En cambio, como señala Danós (2019), la finalidad del procedimiento de denuncia es poner en marcha la actividad supervisora y/o fiscalizadora de la Administración a fin de tutelar el interés público<sup>1</sup> (p. 33).
16. A este respecto, Morón Urbina (2023) señala que, a diferencia de la petición administrativa, mediante la cual el administrado pretende obtener un comportamiento y/o resultado concreto de la autoridad en tutela de un interés particular, la denuncia es solo el acto por el cual se comunica a la Administración “un proceder que considera irregular, a fin de que se ponga en marcha su actividad investigadora y sancionadora [...], sin más aclaraciones y menos aún de reconocimiento de situaciones individualizadas a favor de personas ajenas al fin perseguido”<sup>2</sup> (p. 680). Con lo cual, la denuncia no está avocada al reconocimiento de una situación jurídica individual, sino a tutelar el interés público; razón por la que la Ley no exige al administrado demostrar la lesión de un derecho o interés personal para poder denunciar, a diferencia del reclamo en cuyo caso la falta de interés legítimo es causal de improcedencia.
17. En la misma línea, con relación a esta característica del procedimiento, Rebollo Puig (1993) expone lo siguiente:

“[...] [S]egún esta tesis, por la naturaleza de la potestad represiva en cuestión ningún otro administrado vería afectados sus derechos subjetivos por la resolución del procedimiento sancionador ni en ello estarían implicados sus «intereses legítimos, personales y directos». Esta argumentación podría desarrollarse en dos planos: primero, el de la infracción administrativa destacando que supone lesión de intereses públicos, no de derechos subjetivos o intereses de particulares; segundo, el de la sanción administrativa poniendo de relieve que supone infligir un mal al responsable sin beneficio o ventaja para ningún otro administrado que, por tanto, no obtendrá derechos ni satisfacción a sus intereses legítimos. [...]”<sup>3</sup> (p. 64)

18. De otro lado, una segunda característica del procedimiento es la actuación administrativa que se genera luego de presentada la denuncia. En efecto, el numeral 116.3 del citado artículo establece que el derecho del administrado no se agota en formular la denuncia con los requisitos que la Ley establece, sino que genera automáticamente la obligación en la Administración de realizar las diligencias preliminares y, en caso de llegar a la convicción de la verosimilitud de la denuncia, disponer el inicio de la fiscalización correspondiente. Así, ante una denuncia, la autoridad no puede ignorarla ni archivarla sin más, sino que tiene un deber de actuación mínima en el procedimiento.

---

<sup>1</sup> Danós, J. (2019). La regulación del procedimiento administrativo sancionador en el Perú. *Revista De Derecho Administrativo*, (17), 26-50

<sup>2</sup> Morón, J.C. (2023). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General (17<sup>a</sup> edición)*. Gaceta Jurídica.

<sup>3</sup> Puig, R. (1993). Interesados y denunciantes en el procedimiento administrativo sancionador. *Procedimiento administrativo en el Derecho comparado*. Editorial Civitas.

19. Cabe señalar que, los numerales 116.3 y 116.4 del artículo citado establecen que el derecho a formular denuncias también comprende la obligación de la autoridad a motivar el rechazo de la denuncia, cuando esta sea desestimada, y otorgar medidas de protección al administrado, en caso sean necesarias para garantizar su seguridad y/o evitar cualquier afectación.
20. Ahora bien, no obstante lo señalado, el ejercicio del derecho a formular denuncias desarrollado en los anteriores párrafos no convierte de ninguna manera al denunciante en sujeto del procedimiento. Efectivamente, tal como expresamente prescribe el numeral 116.1 del artículo citado, el régimen de denuncia establece una tercera característica importante al negar en forma expresa al denunciante la condición de sujeto del procedimiento. De modo que, **se le asigna al denunciante el rol de un colaborador con la Administración en la tutela del interés público, y se limita su intervención y el ejercicio de las prerrogativas procesales que, en condiciones ordinarias, corresponden a un sujeto del procedimiento administrativo, de conformidad con los artículos 61<sup>4</sup> y 66<sup>5</sup> del TUO de la LPAG.**

21. Con relación a esta característica, Vignolo (2011) expone lo siguiente:

*“Si se quiere, esta actuación [de denunciar]—reconocida en el artículo 105 de la LPAG— es «un acto de voluntad de una persona que se limita a poner en conocimiento de la Administración pública unos hechos, que podrían dar lugar a la incoación de un procedimiento. Pero tal conducta no confiere al denunciante la condición de interesado, esto es, no le otorga un derecho específico a intervenir en el procedimiento iniciado». En otras palabras, este tipo de administrado no goza del llamado «derecho al procedimiento», ya que de ninguna manera puede iniciar su tramitación mediante el despliegue de su iniciativa, pues esta facultad le queda reservada a la administración pública, la cual deberá ponderar los datos aportados y decidir la iniciación del respectivo expediente. [...]”<sup>6</sup> (pp. 270-271)*

[el énfasis es nuestro.]

22. En esa misma línea, Danós (2019) señala que la consecuencia de que la Ley no otorgue la condición de parte al denunciante determina que este no pueda realizar las actuaciones que le correspondería de tener esa posición en un procedimiento administrativo, entre otros, **la legitimidad de recurrir la decisión de no iniciar un procedimiento administrativo sancionador por el órgano que conoce su denuncia, impugnar la resolución que pueda disponer el archivo del procedimiento** o que imponga una sanción inferior a lo que crea conveniente (p. 34).

---

<sup>4</sup> TUO de la LPAG:

*“Artículo 61.- Sujetos del procedimiento*

*Para los efectos del cumplimiento de las disposiciones del Derecho Administrativo, se entiende por sujetos del procedimiento a:*

*1. Administrados: la persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedural, participa en el procedimiento administrativo. Cuando una entidad interviene en un procedimiento como administrado, se somete a las normas que lo disciplinan en igualdad de facultades y deberes que los demás administrados. (...)"*

<sup>5</sup> TUO de la LPAG:

*“Artículo 66.- Derechos de los administrados*

*Son derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, los siguientes:*

*1. La precedencia en la atención del servicio público requerido, guardando riguroso orden de ingreso.*

*2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.*

*3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.*

*(...)*

*11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades.*

*(...)"*

<sup>6</sup> Vignolo, O. (2011). El acto de incoación y las esferas jurídicas de los sujetos intervenientes en el procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*, (67), 263-283.

23. A partir de lo expuesto, queda claro que el régimen general de la denuncia recogido en el TUO de la LPAG niega la condición de sujeto del procedimiento al denunciante; ello, sin perjuicio de aquellos procedimientos establecidos por normas sectoriales en los que se opta por asignar la calidad de parte al denunciante perjudicado. Dicho esto, en el apartado siguiente, se desarrolla el régimen de la denuncia previsto específicamente en materia de infraestructura de transporte de uso público.

### III.1.2. Bajo el Reglamento de Usuarios

24. En la normativa sectorial, el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios), en el Capítulo II del Título IV reconoce el derecho de los usuarios a presentar denuncias, y establece las reglas y condiciones para su ejercicio, de acuerdo con el siguiente detalle:
- Legitimidad para denunciar (art. 48): Cualquier persona natural o jurídica puede comunicar al Ositrán cualquier hecho relacionado al incumplimiento de obligaciones contractuales y/o legales a cargo de las Entidades Prestadoras. **El denunciante no está obligado a sustentar que ha sufrido un daño, ni la existencia de una relación de causalidad.**
  - Participación del denunciante (art. 52): **La denuncia no convierte al denunciante en parte del procedimiento de denuncia**, ni del procedimiento administrativo sancionador o procedimiento para la determinación de aplicación de penalidades que se inicie contra la Entidad Prestadora, en caso corresponda.
  - Procedimiento (art. 53): En un plazo de tres (03) días hábiles contados desde su presentación, la denuncia es trasladada de la Gerencia de Atención al Usuario a la **Jefatura de Contratos a fin de que, en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, prorrogable por el mismo plazo, realice las investigaciones y/o indagaciones y determine si:**
    - (i) existe verosimilitud de la conducta denunciada y, en dicho caso, recomiende a la Jefatura de Fiscalización el inicio de un procedimiento sancionador; o,
    - (ii) la denuncia debe ser rechazada.
- En el caso (ii), la Jefatura de Contratos comunica de manera motivada dicha decisión a la Gerencia de Atención al Usuario a fin de que ponga en conocimiento del denunciante y de la Entidad Prestadora la decisión adoptada.
25. A partir de los artículos mencionados se advierte que el marco sectorial ha regulado el derecho a presentar denuncias de forma bastante similar a la establecida en el TUO de la LPAG. En primer lugar, el artículo 48 del Reglamento de Usuarios señala que cualquier persona puede denunciar ante el Ositrán cualquier evento de incumplimiento contractual y/o legal a cargo de las Entidades Prestadoras. Así, al igual que la normativa general, el denunciante no tiene que acreditar ante el Regulador la titularidad de un derecho o interés legítimo particular, su afectación inmediata, ni la existencia de causalidad entre el hecho infractor y la afectación. Su sola presentación gatillará el inicio del procedimiento de denuncia y la realización de las actuaciones preliminares por el órgano competente del Ositrán.
26. En segundo lugar, y relacionado con la actuación obligatoria del Regulador, el artículo 53 del Reglamento de Usuarios establece que la presentación de la denuncia activa el deber de actuación administrativa del Ositrán, el cual en un breve plazo de tiempo debe tramitar y derivar la denuncia a la Jefatura de Contratos a fin de que inicie con las investigaciones y/o indagaciones correspondientes. Al igual que la norma general, el mencionado reglamento también exige al Regulador motivar debidamente en caso la denuncia sea rechazada y comunicar dicha decisión al denunciante.

27. Por último, de forma similar al marco normativo general, este derecho y la actuación del denunciante en el procedimiento no significa de ninguna forma que el denunciante es sujeto del procedimiento. En efecto, con una redacción idéntica, el **artículo 52 del Reglamento de Usuarios establece de forma expresa que la presentación de la denuncia no convierte al denunciante en parte del procedimiento de denuncia** y extiende dicha exclusión al procedimiento sancionador o procedimiento para la determinación de aplicación de penalidades que potencialmente pueda iniciarse contra la Entidad Prestadora.
28. De esta forma, de acuerdo con el TUO de la LPAG, excluir al denunciante de la condición de sujeto del procedimiento trae como consecuencia que este no pueda intervenir y/o realizar las actuaciones procesales que le correspondería de tener esa posición en el procedimiento administrativo. **Así, en un procedimiento de denuncia tramitado ante el Ositrán, el denunciante no podrá impugnar la decisión emitida por la Jefatura de Contratos y comunicada por la Gerencia de Atención al Usuario, aun cuando esta disponga el archivo del procedimiento, toda vez que este no formó parte del procedimiento y, por ende, no puede ejercer las facultades procesales que se derivan de dicha condición.**
29. Lo expuesto en los anteriores párrafos no implica que el Reglamento de Usuarios haya desprotegido al denunciante cuando este tenga un derecho o interés particular que se ha visto afectado como consecuencia de un presunto incumplimiento. Por el contrario, el mismo artículo 52 que regula la participación del denunciante establece que, cuando este requiera la satisfacción de un interés, deberá solicitarlo a través del procedimiento de reclamo, sin perjuicio de la denuncia interpuesta. A este respecto, el literal b del artículo 7 del Reglamento de Usuarios señala que los usuarios pueden presentar reclamos a fin de exigir la satisfacción de un interés legítimo particular, en lo relativo al cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales de las Entidades Prestadoras; para lo cual, estos deben ser interpuestos en la forma y plazos fijados en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado por la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Atención de Reclamos).
30. Sobre el particular, el literal b del artículo 1 del Reglamento de Atención de Reclamos define al reclamo como aquella solicitud que presenta cualquier usuario para exigir la satisfacción de un interés legítimo particular vinculado a cualquier servicio relativo a la infraestructura de transporte de uso público que brinde una Entidad Prestadora bajo la competencia del Ositrán. Asimismo, el artículo 40 del reglamento mencionado señala que es causal de improcedencia del reclamo la falta de interés legítimo. Adicionalmente, el artículo 4 de la misma norma establece que son partes del procedimiento de reclamo el usuario reclamante y la Entidad Prestadora.
31. De esta forma, a partir de los artículos mencionados, se evidencia que el Regulador reconoce la situación en la cual el usuario pueda tener un interés legítimo particular que ha sido vulnerado por el incumplimiento de alguna obligación contractual y/o legal relacionada a la prestación de un servicio a cargo de la Entidad Prestadora; sin embargo, la vía adecuada para obtener un resultado acorde a dicho interés no es el procedimiento de denuncia, sino de reclamo. Como se desprende del Reglamento de Atención de Reclamos, dicho procedimiento está diseñado para permitir la participación del reclamante en el procedimiento y, en caso se verifique el hecho reclamado, obtener una decisión que satisfaga su interés lesionado. De ahí que, la norma exija al reclamante acreditar su interés legítimo para la procedencia de su reclamo, mientras que, en el procedimiento de denuncia, el denunciante no necesita tener un derecho o interés directo, ni acreditar una afectación.

### **III.2. Análisis de los argumentos de la Aerolínea**

- #### **III.2.1. Sobre la supuesta calificación del acto administrativo**
32. LATAM manifiesta su desacuerdo con los argumentos expuestos en la Resolución Impugnada y señala que el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN (en adelante, Informe), así como el Oficio N° 880-2025-GAU-OSITRAN (en adelante, Oficio) mediante el cual se le comunicó las conclusiones del referido informe, calificarían como acto

administrativo en los términos previstos en el artículo 1 de la Ley N° 27444; asimismo, cumplirían con los seis (06) elementos del acto administrativo desarrollados por la doctrina.

33. En primer lugar, LATAM indica que el Informe sería una declaración de opinión de la Administración, al tratarse de la exteriorización de un juicio en el marco de un procedimiento; mientras que el Oficio sería una declaración decisoria, al rechazar la denuncia y poner fin al procedimiento. En segundo lugar, ambas declaraciones producirían efectos jurídicos externos. Mientras que el Informe de la JCA tendría como efecto que la GAU rechace la denuncia, el Oficio extinguiría el procedimiento de denuncia, al explícitamente rechazarla.
34. En tercer lugar, ambas declaraciones tendrían efectos jurídicos sobre LATAM, toda vez que, al pretender dar por terminado el procedimiento administrativo iniciado con su denuncia, no se dictaminaría u ordenaría la devolución del monto materia del procedimiento. Esto tendría como correlato que, en cuarto lugar, los efectos jurídicos del Informe y Oficio recaigan sobre el procedimiento iniciado con la presentación de su denuncia. En quinto lugar, estos habrían sido emitidos en el marco de la potestad pública del Ositrán. En último lugar, sostiene LATAM que los efectos de las declaraciones serían individualizados, pues afectarían directamente su esfera jurídica.
35. A lo anterior, agregado que ninguno de los documentos constituiría un acto de administración interna o comportamiento material, la Aerolínea concluye que estos calificarían como un acto administrativo, por lo cual correspondería declarar la nulidad de la Resolución Impugnada y admitir a trámite el recurso de reconsideración interpuesto contra el Informe y Oficio.

#### ***Análisis de la Gerencia***

36. Como punto inicial, se advierte que este extremo del recurso de apelación se centra en argumentar que el Informe y Oficio, mediante el cual el Regulador rechazó la denuncia interpuesta por la Aerolínea, calzarían en la definición de acto administrativo y, por lo tanto, podría ser impugnado a través del recurso de reconsideración que interpuso, de acuerdo con el marco normativo aplicable.
37. Sobre el particular, esta Gerencia considera pertinente reiterar lo expuesto en el acápite anterior acerca de las características del procedimiento de denuncia y la condición del denunciante en su tramitación. Desde ese punto de vista, la discusión sobre la condición de acto administrativo del Informe de la JCA -comunicado mediante el Oficio de la GAU- solo puede ser debatida respecto de CORPAC, toda vez que los hechos analizados por el órgano competente versan sobre el presunto incumplimiento por parte de dicha Entidad Prestadora, en su condición de administrado sujeto a la supervisión del Ositrán.
38. En efecto, corresponde reiterar que, cuando un administrado presenta una denuncia, su intervención no se da en calidad de sujeto del procedimiento, sino de colaborador de la Administración para la tutela del interés público frente a posibles transgresiones a la norma.
39. En el caso en cuestión, LATAM formuló su denuncia ante el Regulador por el presunto doble cobro de la TUUA a los pasajeros de conexión o tránsito en el Aeropuerto Internacional Alejandro Velasco Astete, la cual fue tramitada según el procedimiento establecido en el Reglamento de Usuarios. Así, según lo desarrollado en el Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN que archivó la denuncia, la JCA llevó a cabo las acciones de supervisión, evaluando los medios probatorios y solicitando información adicional a la Aerolínea denunciante y la Entidad Prestadora, a efectos de determinar la verosimilitud de la conducta. Inclusive, la desestimación de la denuncia fue motivada y comunicada a LATAM de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 del Reglamento de Usuarios.
40. En ese sentido, acorde con la normativa general y especial, el rechazo de la denuncia no otorga a la Aerolínea el derecho a intervenir en un procedimiento en el que expresamente se prescribe que no tiene condición de sujeto del procedimiento, lo cual se condice con la existencia de una vía específicamente contemplada para dilucidar la existencia de cualquier legítimo interés particular, que en este caso es la reclamación.

41. Siendo así, carecen de asidero legal los argumentos esgrimidos por la Aerolínea para justificar que el rechazo de la denuncia constituye un acto administrativo respecto de ella, puesto que tal actuación administrativa corresponde al ejercicio de la función supervisora del Ositrán que recae sobre las entidades prestadoras. En consecuencia, deben desestimarse los argumentos expuestos por LATAM en torno a la condición de acto administrativo del Informe N° 01983-2025-JCA-GSF-OSITRAN y del documento mediante el cual dicho informe le fue notificado.
42. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación, en razón de que LATAM no tiene la condición de sujeto del procedimiento.

### **III.2.2. Sobre el supuesto incumplimiento al deber de encauzamiento**

43. LATAM señala que la GSF debió encauzar de oficio el recurso de reconsideración que interpuso para considerar no solo el Informe, sino también el Oficio mediante el cual se notificó dicho Informe. Sobre el particular, la Aerolínea señala que, a partir de la redacción del escrito, sería evidente que el propósito del recurso fue cuestionar ambos documentos, toda vez mediante estos la JCA de la GSF habría adoptado la decisión final de su denuncia. De esta manera, el Ositrán no solo habría incumplido el deber de encauzamiento establecido en el numeral 84.3 del artículo 84 de la Ley N° 2444 y en disposiciones del Código Civil y Código Procesal Civil, sino que también habría limitado su derecho de acceder a un procedimiento administrativo.
44. Por último, sostiene LATAM que, al ser la infraestructura de transporte aéreo un sector que involucra bienes jurídicos trascendentales, el Ositrán no debería limitarse a declarar la improcedencia de la denuncia y, por el contrario, debería encauzar de oficio el procedimiento.

#### ***Análisis de la Gerencia***

45. Conforme se expuso previamente, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto, toda vez que LATAM no tuvo la condición de sujeto de procedimiento; en ese sentido, independientemente de si el recurso de reconsideración debió ser encauzado de oficio para considerar tanto al Informe como al Oficio; dicha cuestión no enerva lo dispuesto por el marco normativo general y especial en el sentido de que el rechazo de la denuncia no otorga a la Aerolínea el derecho a intervenir en un procedimiento en el que expresamente se proscribe su condición de sujeto del procedimiento. Así, más allá de si el recurso se interpuso únicamente contra el Informe o, el Informe y el Oficio, no corresponde emitir pronunciamiento sobre el argumento planteado por LATAM en este extremo de su recurso.
46. En virtud de lo expuesto, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación por los argumentos expresados precedentemente.

### **IV. CONCLUSIONES**

47. De conformidad con el artículo 116 del TUO de la LPAG y el Capítulo II del Título IV del Reglamento de Usuarios, cualquier persona puede denunciar ante el Regulador eventos de incumplimiento a cualquier obligación contractual y/o legal a cargo de las Entidades Prestadoras, sin la necesidad de acreditar la afectación a un derecho o interés legítimo particular como consecuencia de dichos eventos. Asimismo, las normas referidas establecen de forma expresa que la presentación de la denuncia no convierte al denunciante en sujeto del procedimiento.
48. De acuerdo con los artículos 61 y 66 del TUO de la LPAG y lo desarrollado por la doctrina, al excluir las normas aplicables la condición de sujeto del procedimiento al denunciante, este no puede ejercer las actuaciones y/o prerrogativas procesales que le corresponderían de tener esa posición en el procedimiento administrativo.

49. En el caso bajo análisis, la denuncia formulada por LATAM fue tramitada según el procedimiento establecido en el Reglamento de Usuarios. En efecto, el Regulador llevó a cabo las actuaciones previas de investigación, motivó debidamente el rechazo y comunicó dicha decisión al denunciante.
50. En ese sentido, acorde con la normativa general y especial analizada en el presente informe, el rechazo de la denuncia no otorga a la Aerolínea el derecho a intervenir en un procedimiento en el que expresamente se prescribe que no tiene condición de sujeto del procedimiento, lo cual se condice con la existencia de una vía específicamente contemplada para dilucidar la existencia de cualquier legítimo interés particular, que en este caso es la reclamación. Siendo así, corresponde declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto.

## **V. RECOMENDACIÓN**

51. Se recomienda declarar improcedente el recurso de apelación interpuesto por LATAM AIRLINES PERÚ S.A.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Firmado por

**JAVIER CHOCANO PORTILLO**

Jefe de la Gerencia de Asesoría Jurídica  
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visado por

**CHRISTIAN ROSALES MAYO**

Jefe de Asuntos Jurídicos Reguladores y  
Administrativos (e)  
Gerencia de Asesoría Jurídica

Visado por

**MARTHA ZAMORA BARBOZA**

Abogada Senior  
Gerencia de Asesoría Jurídica

Se adjunta lo siguiente:

- Proyecto de Resolución de Gerencia General
- Proyecto de Oficio de Gerencia General

NT 2025119738