

INFORME N° 025-06-GS-GAL-OSITRAN

Para : Ernesto Mitsumasu Fujimoto
Gerente General

De : Víctor Carlos Estrella
Gerente de Supervisión

Félix Vasi Zevallos
Gerente de Asesoría Legal

Asunto : Recurso de Reconsideración de Lima Airport Partners:
modificación del Reglamento de Solución de Reclamos de LAP

Referencia : Escrito de Lima Airport Partners S.R.L.

Fecha : 20 de junio de 2006

I. ANTECEDENTES

1. Mediante la Carta N° LAP-GCCO-C-2006-00018 del 31 de enero de 2006, Lima Airport Partners S.R.L. (LAP) presentó para la aprobación de OSITRAN su proyecto de modificación al Reglamento de Solución de Reclamos de Usuarios de los Servicios Aeroportuarios prestados en el Aeropuerto Internacional “Jorge Chávez”, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 031-2004-GG-OSITRAN, en adelante el Reglamento de Solución de Reclamos.
2. Mediante el Informe N° 018-05-GAL-OSITRAN del 13 de marzo de 2006, esta Gerencia realizó observaciones a la propuesta de modificación del Reglamento presentada por LAP; y, recomendó que la Gerencia General remita tales observaciones a LAP a fin de que modifique su propuesta, antes de que OSITRAN apruebe la modificación al Reglamento.
3. Mediante la Carta N° LAP-GCCO-C-2006-00041 del 20 de marzo de 2006, LAP presentó para la aprobación de OSITRAN su versión final del proyecto de modificación al Reglamento mencionado.
4. Mediante el Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN de fecha 6 de abril de 2006, la Gerencia de Asesoría Legal, evaluó el cumplimiento por parte de LAP a las observaciones y modificaciones planteadas en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, a la propuesta de modificación del Reglamento de Solución de Reclamos presentada por LAP.

El Numeral 2 del Título III. “Análisis”, del mencionado informe señala:

- “2. El numeral 17° del Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN señala que además de difundir la información sobre reclamos en los Módulos

de Atención al Cliente , se debería mantener la obligación de difusión en los lugares de acceso al público tal como lo establece el Reglamento vigente.

Al respecto, LAP no ha cumplido con modificar la redacción y ha ratificado su propuesta, proponiendo “*colocar la información acerca de la tramitación de reclamos únicamente en los módulos de atención al cliente*” debido a que han “*podido constatar que cuando la información de carteles o afiches está próxima al lugar donde el usuario presenta su reclamo, se evitan confusiones acerca de la modalidad de presentación de los mismos*”.

Sin perjuicio que lo antes señalado no precisa la razón para omitir a las áreas de acceso al público como lugares apropiados para tal difusión, consideramos que debe mantenerse la redacción que propusimos en el Informe N° 018-06-GAL-OSITRAN, a saber:

“f. Difusión: La Entidad Prestadora dará a conocer a los Usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público y en los módulos de atención al cliente de la Entidad Prestadora. Dicha información comprenderá el nombre de la dependencia encargada de resolver los reclamos, los plazos de trámite respectivo, los requisitos para presentar dichos reclamos, los medios impugnatorios que se puedan interponer contra las resoluciones que se expidan, así como la referencia a que, en caso de apelación el expediente será elevado al Tribunal de OSITRAN, a efectos de que ésta última entidad proceda a resolver.” [El subrayado es nuestro]. “

5. Con Nota N° 032-06-GS-OSITRAN del 12 de abril de 2006, la Gerencia de Supervisión manifiesta que comparte la opinión presentada por la Gerencia de Asesoría Legal en el Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN.
6. Mediante la Resolución N° 018-2006-GG-OSITRAN de fecha 17 de abril de 2006, la Gerencia General aprobó, con las observaciones señaladas en el Informe precitado, la modificación al Reglamento de Solución de Reclamos.
7. El día 18 de abril de 2006, mediante el Oficio N° 100-06-GG-OSITRAN, la Gerencia General notificó a LAP la Resolución N° 018-2006-GG-OSITRAN y el Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN.
8. Mediante escrito presentado el día 10 de mayo de 2006, LAP presentó su recurso de reconsideración contra la Resolución N° 018-2006-GG-OSITRAN y, en particular, el numeral 2 del Título III. Análisis del Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN.
9. El día 19 de junio de 2006 los representantes de LAP realizaron, ante estas Gerencias y la Gerencia General, su informe oral sobre los fundamentos de su recurso de reconsideración.

II. OBJETIVO

El presente informe tiene por finalidad efectuar el análisis técnico legal del recurso de reconsideración presentado por LAP, en contra de la Resolución N°

018-2006-GG-OSITRAN y, en particular, al Numeral 2 del Título III del Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN que la sustenta; en lo referido a la obligación de colocar en áreas de acceso público información sobre aspectos esenciales vinculados a la tramitación de reclamos.

III. ANÁLISIS

- **ANÁLISIS DE ADMISIBILIDAD Y PROCEDENCIA DE LA RECONSIDERACIÓN PRESENTADA POR LAP:**

1. La admisibilidad y procedencia de la reconsideración de LAP debe ser evaluada en función de las normas que regulan la presentación de recursos administrativos.
2. En cuanto al plazo de presentación, el artículo 207.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) establece que los recursos impugnativos deben ser interpuestos dentro del plazo de quince días a partir de su notificación.

Como se mencionó, la notificación a LAP de la Resolución N° 018-2006-GG-OSITRAN, se realizó con fecha 18 de abril de 2006 mediante el Oficio N° 100-06-GG-OSITRAN.

El medio de impugnación de fecha 10 de mayo de 2006, se presentó en la misma fecha; es decir, dentro del plazo legalmente establecido para tal efecto. Se presentó el décimo quinto día hábil.

3. En relación al acto impugnado, el artículo 206.2 de la LPAG señala que son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia.

En el presente caso, la Resolución N° 018-2006-GG-OSITRAN y, en particular, el numeral 2 del Título III. Análisis del Informe N° 020-06-GAL-OSITRAN, que la sustentaron, han puesto fin a la instancia administrativa.

4. En relación a la competencia y a los requisitos para la presentación de la reconsideración, la LPAG en su artículo 208 precisa que ésta se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el primer acto que es materia de la impugnación y deberá sustentarse en nueva prueba.

En este caso, el recurso corresponde ser resuelto por la Gerencia General, órgano que emitió el acto administrativo impugnado. Sin embargo, LAP no ha cumplido con adjuntar nueva prueba que demuestre lo afirmado y la indebida apreciación de la Gerencia General al momento de emitir el acto impugnado. Por lo que el recurso es improcedente.

Sin embargo, en virtud de los principios de informalismo y eficacia, recogidos en los numerales 1.6 y 1.10 del artículo IV de la LPAG, además en virtud al principio de economía procesal, estas Gerencias opinan que debe continuarse con el análisis del recurso, pronunciándose sobre el fondo del mismo.

- **CUESTIONES DE FONDO EN DISCUSIÓN:**

A continuación, presentamos un análisis sobre el fondo del recurso de reconsideración de LAP objeto del presente. Para lo cual subdividiremos el análisis en los dos aspectos que sustentan la reconsideración de LAP:

- **Obligación de colocar en áreas de acceso público información respecto a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de reclamos:**

5. LAP menciona en su reconsideración que *como consecuencia de (su) experiencia luego de más de cinco años como operadores del AIJCH, (ha) encontrado que las áreas de acceso al aeropuerto, así como en general todas las áreas al interior del terminal, son espacios esencialmente de tráfico para los pasajeros y acompañantes.*

La concesionaria añade que en la *medida que los usuarios del AIJCH en general no se detienen (a) leer afiches publicados al interior del terminal, los mismos optan por obtener atención directa de sus requerimientos de información a través de consultas directas dirigidas al personal de (su) representada en los módulos de atención al cliente.*

Al respecto consideramos que no existe medio probatorio alguno que sustente la afirmación en el sentido que **en general** los usuarios no se detienen a leer afiches. Somos de opinión que, aunque algunos usuarios no se detengan a leer la información que se publique, lo que se busca con la obligación de colocar en **áreas de acceso público** información respecto a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de reclamos, es poner a disposición de todos los usuarios, potenciales lectores, dicha información; área que eventualmente no cubriría los Módulos de Atención al Cliente o la Mesa de Partes.

6. LAP considera que *el pegado de carteles y/o afiches adicionales en las zonas de acceso público del AIJCH constituye una medida innecesaria, toda vez que las actividades actualmente desarrolladas por (su) representada garantizan la adecuada difusión del Reglamento de Solución de Reclamos.*

Sobre esto opinamos que el pegado de carteles y afiches no es innecesario, puesto que la información que obtengan los usuarios de los carteles y/o afiches colocados en lugares de acceso público es alternativa o complementaria de la que puedan obtener los usuarios que se dirijan al Módulo de Atención al Cliente para obtener información del personal de LAP.

Consideramos, que por ejemplo, un usuario que lea el aviso publicado en el área de acceso público podrá tomar conocimiento que además de presentar su reclamo ante el Módulo de Atención al Cliente, puede hacerlo vía teléfono, correo electrónico o fax, oportunidad en la que podrá decidir reclamar utilizando medios diferentes al Módulo, y de ser así haría innecesario dirigirse al Módulo.

7. Por otro lado, en el informe oral, los representantes de LAP han reconocido que los Módulos de Atención al Cliente en algunas circunstancias tienen sobrecarga de consultas y reclamos. Esto refuerza nuestra posición en el sentido que es necesario contar con mecanismos de difusión alternativa a los Módulos de Atención al Cliente y Mesa de Partes; y uno de ellos es colocar afiches y/o carteles en las zonas de acceso público.
8. Ahora bien, en relación al aspecto técnico es importante mencionar que en el primer piso del Terminal están delimitadas las siguientes tres áreas:
 - a. A la izquierda, una zona de libre tránsito.
 - b. Al centro, el Hall de check – in de pasajeros.
 - c. A la derecha, otra zona de libre tránsito
9. Los representantes de LAP informaron que en el AIJCH los Módulos de Atención al cliente constituyen suficientes mecanismos de difusión de los aspectos esenciales sobre la tramitación de los reclamos debido a que están ubicados en áreas de acceso público, por donde los usuarios del AIJCH transitan.
Sobre lo anterior cabe mencionar que actualmente la presentación de los reclamos puede efectuarse en los Módulos de Atención al Cliente, los que se encuentran ubicados de la siguiente forma:
 - a. **En el primer piso**, en la zona de libre tránsito ubicada a la izquierda del Terminal, (frente a la puerta de ingreso a la torre de oficinas).
 - b. **En el segundo piso**, a la derecha del pasillo que lleva a la puerta de ingreso a las ventanillas de pago de la TUUA, previo al ingreso a las salas de embarque de pasajeros

Con respecto al módulo ubicado en el **primer piso**, se debe mencionar que debido al diseño del flujo vehicular, normalmente los pasajeros ingresan directamente al Hall de check – in o por la zona de libre tránsito ubicada a la derecha del Terminal. En consecuencia, estos pasajeros no transitan por la zona libre del lado izquierdo del Terminal, que es donde está ubicado el Módulo de Atención de reclamos del primer piso.

En la siguiente foto se puede observar este Módulo:



Con respecto al módulo de atención al cliente ubicado en el **segundo piso**, éste está ubicado entre afiches luminosos y locales comerciales, que dificultan la identificación visual de este módulo.

En la siguiente foto se puede ubicar el módulo de atención al cliente ubicado en el segundo piso, el cual se encuentra a la izquierda de la caseta verde:



Por tales motivos, teniendo en cuenta el aspecto técnico, se considera importante que en el AIJCH, además de informar sobre los aspectos esenciales de la tramitación de reclamos, se coloquen afiches en las zonas de tránsito de los pasajeros, informándoles sobre la ubicación de los módulos donde pueden presentar sus reclamos.

- **Costos generados por la modificación introducida por OSITRAN**

10. LAP considera que *el pegado de carteles y/o afiches adicionales en las zonas de acceso público, genera costos adicionales para (su) representada, la misma que se ve en la necesidad de diseñar y encargar la fabricación de dichos carteles y/o afiches.*

Consideramos que si bien podría generarse costos adicionales los mismos deben realizarse en pro del derecho del usuario a la información sobre aspectos esenciales del trámite de reclamo. Somos de opinión que los costos que implique la difusión del régimen de reclamos de usuarios es un costo que debe afrontar LAP a consecuencia de la explotación de la infraestructura del AIJCH y prestación de servicios de interés público. La idoneidad y necesidad de mantener la obligación de difusión en áreas de acceso público ha sido demostrado en el subtítulo anterior.

El artículo 3º de la Ley N° 26917, Ley de Creación de OSITRAN, refuerza nuestra opinión, cuando declara que la misión de OSITRAN es *cautelar en*

forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios.

11. Asimismo, LAP considera que *la colocación de dichos medios de difusión podría afectar el diseño general de los espacios públicos en el AIJCH, cuya armonización generará costos adicionales para nuestra representada.*

Creemos que en el supuesto negado de afectación al diseño, consideramos que los afiches y/o carteles con información esencial sobre el trámite de reclamos conlleva un interés mayor, el derecho de los usuarios a la información.

En todo caso, los afiches y/o carteles de difusión compartirían el espacio que a la fecha ocupa también numerosos carteles publicitarios; sin que por éstos LAP considere que afectan el diseño.

12. Finaliza LAP señalando que *en la medida que la implementación de dichos carteles y/o afiches resulta innecesaria, ya que la finalidad perseguida ya es cumplida por el personal de (su) representada y la información existente en los módulos de atención al cliente, dicho requerimiento adicional debe ser eliminado.*

Al respecto, somos de opinión que por lo antes expresado, la difusión en áreas de acceso público es necesaria a fin de poner a disposición información a los usuarios que no recurran a los Módulos de Atención al Cliente, donde el personal de LAP brinda información y recibe reclamos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. La obligación de difundir a los usuarios la información correspondiente a los aspectos esenciales vinculados a la tramitación de los reclamos que puedan interponerse, mediante carteles y/o afiches ubicados en áreas de acceso al público, debe mantenerse
2. Por los fundamentos expresados en este informe, recomendamos a la Gerencia General declare infundada la reconsideración de LAP sobre la obligación de colocar en áreas de acceso público información sobre aspectos esenciales vinculados a la tramitación de reclamos; conforme a proyecto de Resolución que se adjunta.

Atentamente,

VICTOR CARLOS ESTRELLA
Gerente de Supervisión

FELIX VASI ZEVALLOS
Gerente de Asesoría Legal

Adj.: Proyecto de Resolución de GG
y proyecto de Oficio de GG

FLL-ST/gsg
REG-SAL-GAL-06-
MP: 4322