



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° 324-2016-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 1

**EXPEDIENTE N°** : 324-2016-TSC-OSITRAN  
**APELANTE** : GUILLERMO AUGUSTO FERRARI  
**EMPRESA PRESTADORA** : AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.  
**ACTO APELADO** : Decisión contenida en la carta N° 171-2016/GA-SPUR/AdP

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 26 de julio de 2018

**SUMILLA:** *Corresponde revocar la resolución apelada, en la medida que la pérdida del vuelo se produjo por causa imputable al personal del Terminal Aeroportuario.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor GUILLERMO AUGUSTO FERRARI (en adelante, el señor FERRARI o el apelante) contra la decisión contenida en la carta N° 171-2016/GA-SPUR/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. (en adelante, ADP o la entidad prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I.- ANTECEDENTES

- 1.- Con fecha 13 de octubre de 2016, el señor FERRARI suscribió el formato para la atención de reclamos del Libro de Reclamaciones de ADP manifestando lo siguiente:
  - i.- La Aerolínea *Peruvian* le impidió abordar el avión que lo trasladaría desde la ciudad de Piura a la ciudad de Lima aduciendo que se había presentado tarde a la sala de embarque.
  - ii.- Precisó que la razón por la cual se presentó tarde a la sala de embarque del aeropuerto fue que el personal de ADP le denegó el acceso a dicha área debido a que iba a realizarse un simulacro de sismo a las 20:00 horas de dicho día.
  - iii.- Finalmente, señaló que se presentó en el aeropuerto a las 19:50 horas de ese mismo día.



- 2.- El 17 de octubre de 2016, ADP le requirió al señor FERRARI detallar los hechos materia de reclamo a efectos de poder atenderlo adecuadamente.
- 3.- Mediante correo electrónico de fecha 17 de octubre de 2016, el señor FERRARI remitió a ADP un escrito manifestando lo siguiente:
  - i.- La salida de su vuelo se programó para las 20:10 horas del 13 de octubre de 2016, habiendo llegado al puesto de control del aeropuerto a las 19:50 horas de dicho día.
  - ii.- Al llegar al puesto de control, el personal de ADP le indicó que se realizaría un simulacro de sismo, no permitiéndose el ingreso de los pasajeros a la sala de embarque del aeropuerto, pues la referida área se desalojaría por dicha razón.
  - iii.- Ante ello, el señor FERRARI manifestó su preocupación al personal de ADP por la proximidad de la hora de vuelo programada; no obstante, se le indicó que todas las actividades del aeropuerto se retrasarían por el simulacro y se reanudarían a su término, por lo que no habría despegue alguno durante su ejecución, procediendo a retirarse junto con otros pasajeros.
  - iv.- Al término del simulacro se apresuró a ingresar a la sala de embarque, debiendo pasar el control respectivo por lo que tuvo que retirarse los objetos de metal que traía consigo, procediendo a presentar la Tarjeta de Embarque y su documento de identidad; ocurriendo que al llegar al mostrador de *Peruvian* le informaron que las puertas del avión ya estaban cerradas, por lo que no era posible que abordara; eximiéndose la aerolínea de toda responsabilidad al no haberse presentado con la debida anticipación.
  - v.- Al momento de formular el reclamo, el personal de la Entidad Prestadora le informó que otros pasajeros lograron abordar el vuelo inmediatamente después de concluido el simulacro, acción que en su caso no se le permitió realizar.
  - vi.- Finalmente, señaló que como consecuencia de no haber podido abordar el avión debió pernoctar en un hotel de la ciudad de Piura, así como adquirir otro pasaje para el día 14 de octubre de 2016 en la mañana.
- 4.- Mediante carta N° 171-2016/GA-SPUR/AdP, notificada el 2 de noviembre de 2016, ADP resolvió el reclamo presentado por el señor FERRARI, declarándolo infundado en base a los siguientes argumentos:
  - i.- Según lo referido por el propio señor FERRARI, este se apersonó al puesto de inspección de la Autoridad Aeronáutica Civil (ASVEC) a las 19:50 horas del 13 de octubre de 2016.



- ii.- Asimismo, de acuerdo con la información consignada en el *boarding pass* de la aerolínea *Peruvian*, los pasajeros debían presentarse en la sala de embarque a las 19:25 horas de dicho día.
  - iii.- Según lo dispuesto por la aerolínea, la anticipación con la cual los pasajeros de vuelos nacionales deben apersonarse al aeropuerto es de una hora, a efectos de que reciban una atención oportuna ante cualquier imprevisto.
  - iv.- En ese sentido, en el presente caso se evidenció que el señor FERRARI no se presentó oportunamente a la sala de embarque del Aeropuerto de Piura, conforme se encontraba estipulado e informado en el respectivo *boarding pass*, lo que generó que el usuario perdiera el vuelo N° P9417 del 13 de octubre de 2016.
- 5.- Con fecha 9 de noviembre de 2016, el señor FERRARI interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP, señalando lo siguiente:
- i.- En relación a lo manifestado por ADP en referencia a que se habría evidenciado que no se presentó a tiempo a la sala de embarque del aeropuerto, debe tenerse en cuenta que ese fue precisamente el motivo de su reclamo, pues ello ocurrió debido al personal de la Entidad Prestadora.
  - ii.- El argumento de ADP referido a la antelación con la que debió presentarse a la sala de embarque del aeropuerto no tiene sustento, en la medida que en el presente caso existió un comportamiento discrecional por parte del personal de la Entidad Prestadora, quienes permitieron el ingreso de algunos pasajeros que también se presentaron luego de la hora indicada en la Tarjeta de Embarque. Agregó que un accionar más diligente por parte del personal de ADP hubiera permitido que abordase el avión a tiempo.
- 6.- El 30 de noviembre de 2016, ADP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo, reiterando lo expuesto a lo largo del procedimiento y agregando lo siguiente:
- i.- El Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) programó un simulacro de sismo a nivel nacional a las 20:00 horas del 13 de octubre de 2016, por lo que las actividades del aeropuerto de Piura se suspendieron para llevar a cabo dicho simulacro.
  - ii.- La hora de salida del vuelo del señor FERRARI estaba programada para las 20:10 horas, por lo que al momento en el que se llevó a cabo el simulacro, los pasajeros ya habían abordado la aeronave.
  - iii.- De acuerdo con lo estipulado en la Ley N° 28404, Ley de Seguridad en la Aviación Civil, resulta obligatorio observar las disposiciones contenidas en el Programa



Nacional de Seguridad en la Aviación Civil que aprueba la Dirección General en Aeronáutica Civil (DGAC), el mismo que dispone en su sección XI, literal c) que el acceso a las zonas de seguridad restringidas, como es el caso de la sala de embarque, se limita a pasajeros provistos de las Tarjetas de Embarque auténticas y controladas por un explotador aéreo.

- iv.- En ese sentido, ADP cumple con la normativa referida al control de pasajeros antes del ingreso a la sala de embarque, no habiendo incumplido en el presente caso ninguno de los procedimientos establecidos a su cargo.
- 7.- El 21 de diciembre de 2016, el señor FERRARI presentó un escrito mediante el cual reiteró los argumentos esgrimidos a lo largo del presente procedimiento.
- 8.- El 19 de julio de 2017 se realizó la audiencia de vista de la causa contando con la asistencia de ambas partes, quienes procedieron dar su informe oral, quedando la cusa a voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 9.- Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
  - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la carta de ADP.
  - ii.- De ser el caso, determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señor FERRARI.

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 10.- En el presente caso, el reclamo se refiere al cuestionamiento realizado por el señor FERRARI en contra de ADP al haber ocasionado que perdiera su vuelo con destino a Lima, pues no le permitió el ingreso a la sala de embarque del aeropuerto debido a la realización de un simulacro de sismo; supuesto previsto en los incisos c) y d) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>1</sup> y en los literales c) y d) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

<sup>1</sup> Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de ADP

"Artículo 5°.- MATERIA DE LOS RECLAMOS

Los reclamos que son materia del presente Reglamento son aquellos derivados de la explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de ADP, bajo la supervisión de OSITRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes: (...)

c. La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de ADP"

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 ADP, sus funcionarios o dependientes.

<sup>2</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN



- 11.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>3</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>4</sup>, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de ADP respecto de su reclamo, es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 12.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
  - i.- La carta N° 171-2016/GA-SPUR/AdP fue notificada al señor FERRARI el 2 de noviembre de 2016.
  - ii.- El plazo máximo que el señor FERRARI tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 23 de noviembre de 2016.
  - iii.- El señor FERRARI presentó el recurso de apelación el 9 de noviembre de 2016, es decir dentro del plazo legal establecido.
- 13.- Asimismo, como se evidencia del recurso de apelación, este se fundamenta en cuestiones de puro derecho, cumpliéndose con lo dispuesto en el artículo el artículo 218 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, LPAG) .
- 14.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

**\*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 OSITRAN.*

*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.\**

*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*

<sup>3</sup> **Reglamento de Reclamos de ADP**, aprobado por la Resolución N° 051-2011-CD-OSITRAN.

**\*Artículo 24.- Recurso de Apelación**

*Se interpone contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora o cuando el usuario haga valer el silencio administrativo negativo en los casos en que no se resuelva el recurso de reconsideración.*

*Se interpone ante la Gerencia del Aeropuerto en un plazo máximo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la carta de respuesta que se impugna\*.*

<sup>4</sup> **Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN**, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN, respectivamente.

**\*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\*.*



### III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

#### Sobre la normativa aplicable

- 15.- Resulta pertinente recalcar, previo al análisis de los hechos materia del presente reclamo, que el artículo 63 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, Código del Consumidor), prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo, así como por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador<sup>5</sup>.
- 16.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley<sup>6</sup>.
- 17.- De acuerdo con la definición establecida en el artículo IV del Título Preliminar del Código del Consumidor, consumidores son los destinatarios finales de los servicios que se les brinda, en beneficio propio o de su grupo familiar o social<sup>7</sup>. Teniendo en cuenta dicha definición, el señor FERRARI se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.
- 18.- En consecuencia, la normativa aplicable al presente caso comprende además de la regulación sectorial y el contrato de concesión, la legislación de protección al consumidor.

<sup>5</sup> Código del Consumidor

*"Artículo 63.- Regulación de los servicios públicos*

*"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".*

<sup>6</sup> Ley N° 29158

*"Artículo 32.- Organismos Reguladores*

*Los Organismos Reguladores.(...)*

*7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".*

<sup>7</sup> Código del Consumidor

*"Artículo IV.- Definiciones*

*Para los efectos del presente Código, se entiende por:*

*1.- Consumidores o usuarios*

*Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera «consumidor» para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".*





### Respecto de la probanza de los daños

- 19.- Sobre este extremo, es importante recalcar que el Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios<sup>8</sup> (en adelante, RUTAP) establece lo siguiente:

**"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:*

(...)

**j) Derecho a la reparación de daños.**

*Los Usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.*

*En los procedimientos de reclamos se determina la responsabilidad respecto de los daños, a efectos que el usuario pueda solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por mutuo acuerdo.*

**Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora**

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

b) *En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen. (...)*

d) *En la medida que el contrato de concesión o las normas legales vigentes lo prevean, contratar seguros contra accidentes y otros. Además las Entidades Prestadoras deberán reparar los daños a los usuarios, y a sus bienes, en la medida que resulten responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Civil y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en lo que resulte pertinente".*

- 20.- De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados, es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora.

- 21.- Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, la propia norma sectorial nos remite a las reglas establecidas en el Código Civil

- 22.- Al respecto, el artículo 1321 del Código Civil señala lo siguiente:

*"Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*

<sup>8</sup> Aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 074-2011-CD-OSITRAN



*El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución.*

*Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída".*

[El subrayado y resaltado es nuestro]

- 23.- Como se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por los daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.
- 24.- Es preciso recordar que los elementos de la responsabilidad contractual son el hecho generador del daño, en este caso el incumplimiento de una obligación o su cumplimiento defectuoso o tardío (que puede haberse presentado por dolo o culpa), el nexo causal entre el hecho y el daño, y finalmente el daño.

#### **Sobre el reclamo formulado por el señor FERRARI**

- 25.- En el presente caso, el señor FERRARI manifestó que la Aerolínea *Peruvian* no le permitió abordar su avión señalando que se habría presentado tarde a la sala de embarque del aeropuerto, lo que indica se habría debido a que el personal de ADP le impidió acceder a dicha área debido a la realización de un simulacro de sismo. Precisó que su vuelo estaba programado para las 20:10 horas y se habría presentado al puesto de control del aeropuerto a las 19:50 horas de ese mismo día. En consecuencia, manifestó que debió pernoctar en un hotel de la ciudad de Piura, así como adquirir otro pasaje para el día 14 de octubre de 2016 en la mañana.
- 26.- Por su parte, ADP señaló que de acuerdo con la información consignada en el "boarding pass" de la aerolínea *Peruvian*, el señor FERRARI debió de presentarse en la sala de embarque del aeropuerto a las 19:25 horas del 13 de octubre de 2016, ocurriendo que el usuario se presentó recién a las 19:50 horas en el puesto de control del aeropuerto, evidenciándose que no se presentó oportunamente a la sala de embarque del aeropuerto.
- 27.- Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que obra el documento denominado "boarding pass"<sup>9</sup> de la aerolínea *Peruvian*, en el cual se consignó la hora de abordaje y salida de vuelo, conforme se aprecia a continuación:

<sup>9</sup> Folio 9





Web Check-in - Estas son sus tarjetas de embarque.

Si tiene equipaje para llevar en bodega deberá acercarse al counter y registrarlo como máximo 01 hora antes de la salida de su vuelo. Los pasajeros que requieran algún servicio especial (alta de ruedas, menor sin acompañar) deberán realizar su chequeo directamente en el counter de Peruvian en el aeropuerto con la debida anticipación.

**Tarjeta de embarque (Boarding Pass)**  
CARRERA PASAJERO / PASSENGER BOARD

Nombre/Name De/From A/To	FERRARI/ GUILLERMO PIURA LIMA	Fecha/Date 13 oct	Hora/Time 20:10
Vuelo/Flight P9417	Clase/Class Q	Asiento/Seat 7C	
Passenger ID 7777	Embarque/Boarding 19:25		

Atención: PIURA  
De/From  
LIMA  
PERUVIAN AIR LINE

Vuelo/Flight: P9417, Clase/Class: Q, Fecha/Date: 13 oct, Hora/Time: 20:10

Passenger ID: 7777, Embarque/Boarding: 19:25, Asiento/Seat: 7C

N° Embarque/Boarding Number: 010  
N° Boleto/Ticket Number: 602 2101502393

PERUVIAN AIR LINE

- 28.- En efecto, en el referido documento se ha consignado que los pasajeros del vuelo P9417 con destino a la ciudad de Lima debían de presentarse en la sala de embarque del aeropuerto de Piura a partir de las 19:25 horas del día 13 de octubre de 2016 y que la salida del vuelo estaba programada a las 20:10 horas de ese mismo día.
- 29.- Respecto a la tarjeta de embarque o "boarding pass", cabe señalar que es un documento empleado por las compañías de transporte aéreas de pasajeros para controlar el acceso de los usuarios a la aeronave; en el cual se consiga la hora en la cual estos deberían de estar en la sala de embarque del aeropuerto.
- 30.- Sin embargo, la hora consignada en el "boarding pass" a partir de la cual el usuario debería de estar presente en la sala de embarque del aeropuerto resulta referencial, pues no conlleva necesariamente a que aquel usuario que se apersona a la sala de embarque después de la referida hora no pueda abordar su vuelo.



- 31.- En efecto, llegando a dicha hora los usuarios contarían con un tiempo holgado a fin de poder abordar a su avión; de modo que un usuario que llegué después de la hora consignada en el "boarding pass" para presentarse en la sala de embarque, podría abordar igualmente la aeronave, como de hecho ocurre.
- 32.- Ahora bien, lo que cabe resaltar en el presente caso, es que el señor FERRARI manifestó que habiéndose presentado en el puesto de control del aeropuerto de Piura a las 19:50 horas del 13 de octubre de 2016, de lo que se desprende que contaba con 25 minutos para pasar el referido puesto de control, dirigirse al mostrador de la aerolínea e ingresar al avión que a las 20:10 partiría a la ciudad de Lima; ADP no le habría permitido ingresar por el referido puesto de control debido a la programación un simulacro de sismo por parte de Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI)<sup>10</sup>, para ese día 13 de octubre de 2016 a las 20:00 horas.
- 33.- Cabe señalar que lo alegado por el señor FERRARI no ha sido negado ni contradicho por ADP, ni en su absolución al reclamo del usuario, ni al elevar el expediente; por lo que correspondería analizar si la acción de no dejar pasar el puesto de control al usuario debido a que se iba a realizar un simulacro de sismo resultó justificada o no.
- 34.- En este punto, cabe destacar que el señor FERRARI se presentó al puesto de control del aeropuerto a las 19:50 horas del 13 de octubre de 2016, conforme lo ha reconocido la propia ADP, de lo que se desprende que aún faltaban 10 minutos para el inicio del simulacro de sismo programado por INDECI a las 20:00 horas de ese mismo día.
- 35.- Sobre el particular, cabe recordar que el artículo 7.1.18 del Contrato de Concesión suscrito entre ADP y el Estado Peruano señala que el horario de atención a los usuarios del aeropuerto que administra es de 24 horas al día<sup>11</sup>; motivo por el cual existe la obligación de la Entidad Prestadora de atender a los usuarios permitiéndoles su acceso a través del Terminal Aeroportuario.
- 36.- En relación a ello, el inciso l) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios, señala lo siguiente:

*"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:  
(...)"*

<sup>10</sup> El Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) es el organismo público, responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres en los procesos de preparación, respuesta y rehabilitación, por lo que de acuerdo con el artículo 13 de la Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, Ley 29664<sup>10</sup>, tiene como función planificar los simulacros de sismos.

<sup>11</sup> Contrato de Concesión

7.1.18 El CONCESIONARIO está obligado a operar los Aeropuertos de acuerdo a los horarios de operación vigentes a la Fecha de Cierre que se establecen en el Anexo 1 del presente Contrato. En el supuesto que el CONCESIONARIO considere que dichos horarios deben ser modificados, deberá presentar una solicitud ante el OSITRAN con el necesario sustento técnico.

(...)

Anexo N° 1

(...)

Horario de atención - H24



*l) Al libre uso de la ITUP Es el Derecho a la utilización de los servicios aeroportuarios y portuarios. No podrá prohibirse o limitarse dicho uso a persona física o jurídica alguna, siempre ésta cumpla con las normas vigentes, las establecidas en cada contrato de concesión, las disposiciones relativas al uso de dichos servicios, incluyendo las previstas en los respectivos contratos o mandatos de acceso, de tratarse de usuarios intermedios; y, de ser el caso, al pago de la Tarifa, Precio o Cargo correspondiente, salvo que existan razones operativas de seguridad que así lo justifiquen o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor."*

- 37.- Conforme se advierte del citado artículo, no puede limitarse el acceso a la infraestructura aeroportuaria a ninguna persona, siempre que el usuario cumpla con el pago de la tarifa correspondiente, siendo las excepciones únicamente casos justificados por razones operativas de seguridad, caso fortuito o fuerza mayor.
- 38.- Si bien en el caso en cuestión se había presentado un hecho excepcional, como es la programación de un simulacro de sismo a realizarse minutos después de la llegada del señor FERRARI, la acción del personal de ADP de no permitir al usuario ingresar a realizar su proceso de embarque por el puesto de control del aeropuerto no resulta razonable, toda vez que además de que la Entidad Prestadora esta obligada a atender a los usuarios permitiéndoles su acceso a través del Terminal Aeroportuario siempre que cuenten con su tarjeta de embarque (producto de haber pagado un boleto de avión) y su respectivo documento de identidad; el simulacro de sismo programado por INDECI se realizaría recién 10 minutos después de que el señor FERRARI se hubiera presentado al puesto de control del aeropuerto; por lo que la realización del simulacro programado no se encuentra dentro de los supuestos de razones operativas de seguridad, caso fortuito, ni fuerza mayor señalados precedentemente.
- 39.- En atención a lo expuesto, no resultó justificada la negativa del personal de ADP de impedir el paso del señor FERRARI por el puesto de control de aeropuerto de Piura a fin de que pudiese abordar su vuelo, habiendo brindado en consecuencia una atención deficiente al usuario al no permitírsele acceder a la zona de embarque del aeropuerto.
- 40.- Consecuentemente, corresponde que ADP asuma la responsabilidad por los costos generados al señor FERRARI por la pérdida del vuelo P9417 de la ciudad de Piura con destino a la ciudad de Lima; consistentes en los gastos de alojamiento, de traslado al aeropuerto y monto por la compra de un nuevo pasaje; cuyos montos se determinarán con arreglo a lo previsto en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios

Artículo 12.- Obligaciones de toda Entidad Prestadora

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

b) En caso de que por culpa o dolo de los trabajadores o dependientes de las Entidades Prestadoras se ocasione daño a los usuarios y en el procedimiento de reclamo correspondiente se haya determinado la responsabilidad y vía proceso judicial, acuerdo entre partes o proceso arbitral se haya establecido el monto de la reparación, éstas deberán reparar los daños y perjuicios que ocasionen.



En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>13</sup>;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta N° 171-2016/GA-SPUR/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.; y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por el señor GUILLERMO AUGUSTO FERRARI respecto de los costos en que tuvo que incurrir por la pérdida del vuelo P9417 de la ciudad de Piura con destino a la ciudad de Lima; consistentes en los gastos de alojamiento, de traslado al aeropuerto y monto por la compra de un nuevo pasaje; cuyos montos se determinarán con arreglo a lo previsto en el inciso b) del Artículo 12 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señor GUILLERMO AUGUSTO FERRARI y a AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. la presente resolución.

**CUARTO.- DISPONER** la difusión de la presente resolución en el portal institucional ([www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)).

*Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.*

  
**ANA MARIA GRANDA BECERRA**  
Vicepresidenta

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

<sup>13</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 039 y 034-2011-CD-OSITRAN.

*\*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\*.*