



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

de empatía y criterio calificándola de "bruta e ignorante", ante lo cual la referida señorita le indicó que no ingresaría a la sala de embarque al habersele faltado el respeto.

- iv.- Permanecieron aproximadamente cuarenta y cinco minutos sin recibir indicaciones de si abordase el vuelo o no, luego de lo cual se acercó personal de LATAM para indicarle que habían perdido su vuelo con destino a Lima.
 - v.- El personal de ADP no debió hacerle esperar tanto tiempo, la solución debió ser ofrecida de forma inmediata por intermedio de un personal debidamente capacitado para resolver este tipo de incidentes.
 - vi.- Por tanto, solicitó que ADP sancione al personal encargado que negó su ingreso a la sala de embarque.
- 2.- A través de la Carta N° 033-2021/GA-SPST/AdP, notificada el 8 de marzo de 2021, ADP comunicó a la señora [REDACTED] que procedía ampliar el plazo de emisión de respuesta al reclamo, atendiendo a la necesidad de recabar información adicional para la atención de su reclamo, amparándose en lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú S.A. (en adelante, Reglamento de Reclamos de ADP).
- 3.- Mediante Carta N° 038-2021/GA-SPST/AdP, notificada el 16 de marzo de 2021, ADP declaró infundado el reclamo presentado por la señora [REDACTED] señalando lo siguiente:
- i.- El 27 de enero de 2021, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución Ministerial N° 043-2021-MTC/01 que dispuso lo siguiente:

"A fin de complementar las medidas básicas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19, tales como el lavado constante de manos con agua y jabón y de distancia social no menor de un metro (1 m); todas las personas que ingresan al aeropuerto deben usar su mascarilla y escudo facial en todo momento, mientras permanece en el terminal aeroportuario. Los pasajeros, adicionalmente, usarán el escudo facial, también durante el vuelo."
 - ii.- La citada norma entró en vigor el 31 de enero de 2021, siendo de obligatorio cumplimiento para todos los operadores aeroportuarios a nivel nacional.
 - iii.- En la página web de ADP también se encuentra publicada la disposición del uso obligatorio del protector facial.
 - iv.- En tal sentido, en cumplimiento de la citada disposición, el personal de seguridad de ADP exigió el uso obligatorio de protectores faciales a los menores hijos de la usuaria.
 - v.- Subsana la exigencia del protector facial, al pasar la señora [REDACTED] por los controles de seguridad le dijo a la oficial de ADP "bruta e ignorante porque no tenía empatía ni criterio"; en tal sentido, al ser la usuaria una pasajera potencialmente problemática, conforme a sus procedimientos vigentes, la oficial de seguridad solicitó el apoyo de la Policía Nacional de Perú que se encontraba asignada al Puesto de Requisitoria para que conversara con ella y la tranquilizara. Simultáneamente se



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 502-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

contactaron con el personal de su aerolínea, a efectos de determinar si permitirían su abordaje o no.

- vi.- Aproximadamente a las 17:40 horas, el personal de la aerolínea se acercó para informar a la usuaria sobre el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en el aeropuerto y el adecuado comportamiento que deben seguir los pasajeros, indicándosele que el embarque del vuelo 2255 LATAM había finalizado, siendo la aerolínea la única autorizada para negar el embarque de los pasajeros.
 - vii.- La usuaria llegó a las instalaciones con una hora y diez minutos de anticipación, a pesar de que su aerolínea le solicitó que se apersonara dos horas antes, situación que coadyuvó a la pérdida de su vuelo.
- 4.- Con fecha 17 de marzo de 2021, la señora [REDACTED] interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta N° 038-2021/GA-SPST/AdP, manifestando lo siguiente:
 - i.- Únicamente expresó su malestar por el maltrato que recibió por parte de la oficial de seguridad, quien actuó sin criterio al exigir protectores faciales a sus menores hijos.
 - ii.- Es falso que los miembros de la Policía Nacional del Perú se acercaran para tranquilizarla, solicitando se revisaran las cámaras de seguridad de la zona en la que ocurrió el incidente.
 - 5.- El 9 de abril de 2021, ADP elevó al TSC, el expediente administrativo, reiterando los argumentos expuestos en la Carta N° 038-2021/GA-SPST/AdP, y agregando que es función de los oficiales de seguridad del aeropuerto informar al personal de las aerolíneas acerca de la actitud de los pasajeros, para que finalmente estos decidan si permitirán su abordaje o no.
 - 6.- El 7 de marzo de 2024, se realizó la respectiva audiencia de vista, quedando la causa al voto.
 - 7.- El 7 de marzo de 2024, ADP presentó su escrito de alegatos finales, reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

- 8.- Las cuestiones en discusión son las siguientes:
 - i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la resolución de ADP.
 - ii.- Establecida la procedencia del recurso, corresponde determinar si corresponde amparar el reclamo presentado por la señora [REDACTED]

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

- 9.- De la revisión del expediente administrativo se aprecia que la señora [REDACTED] interpuso reclamo ante ADP manifestando que no le comunicaron oportunamente que sus menores



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRÁN

hijos debían usar protectores faciales de forma obligatoria, y que NO le habrían permitido el ingreso a la sala de embarque del aeropuerto de Tarapoto; supuestos de reclamo relacionados con la calidad del servicio y limitación del acceso a la infraestructura previstos en el literal c) y f) del numeral 5 del Reglamento de Reclamos de ADP¹ y en el literal c) y f) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN² (en adelante, el Reglamento de Reclamos de OSITRÁN); 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.

- 10.- De conformidad con el artículo 24 del Reglamento de Reclamos de ADP⁴ y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar la decisión de la Entidad Prestadora respecto de su reclamo es de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de recibida la notificación.
- 11.- Al respecto, de una revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La Carta N° 038-2021/GA-SPST/AdP fue notificada a la señora [REDACTED] el 16 de marzo de 2021.
 - ii.- El plazo máximo que la señora [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 8 de abril de 2021.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló el 17 de marzo de 2021, es decir, dentro del plazo legal.

1 Reglamento de Reclamos de ADP

"Artículo 5°. -Materia de Reclamos

(...) Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

(...)

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

(...)

f. Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras".

2 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 33.- (...) Los reclamos que versen sobre:

(...)

c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora.

(...)

f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura o que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras".

3 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

4 Reglamento de Reclamos de ADP

"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".



Calle Los Negocios 182, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 503-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

- 12.- 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-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)⁵.
- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de admisibilidad y procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

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

Sobre las obligaciones del concesionario y los derechos de los usuarios

- 14.- El Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia suscrito entre el Estado Peruano y ADP establece los siguientes derechos y obligaciones por parte de la concesionaria:

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 en nuestro]

- 15.- Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario está obligado a prestar los servicios aeroportuarios a los usuarios y mantener la operatividad de la Infraestructura Aeroportuaria por lo que ADP puede realizar las acciones que estime necesario a fin de cumplir lo establecido en el contrato.
- 16.- Al respecto, cabe señalar que 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 de Uso Público (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establecen que los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura, y que estas tienen la obligación de prestar sus servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos Contratos de Concesión, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7.- De los Derechos del Usuario.-

Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen también los siguientes derechos:

⁵ 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 102, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

(...)

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]

Sobre la exigencia del uso obligatorio de protectores faciales a los menores hijos de la usuaria

- 17.- La señora [REDACTED] manifestó que el personal de ADP no le comunicó oportunamente que sus menores hijos debían usar protectores faciales de forma obligatoria en las instalaciones del aeropuerto de Tarapoto.
- 18.- Por su parte, ADP señaló que a través de la Resolución Ministerial N° 043-2021-MTC/01, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones dispuso que, a fin de complementar las medidas básicas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19, tales como el lavado constante de manos con agua y jabón y de distancia social no menor de un metro, todas las personas que ingresaran a los aeropuertos debían usar su mascarilla y protector facial en todo momento. Añadió que referida disposición también se encontraba publicada en su página web.
- 19.- Sobre el particular, cabe señalar que a través del Decreto Supremo N° 008-2020-SA de fecha 11 de marzo de 2020, el Poder Ejecutivo declaró "Emergencia Sanitaria" a nivel nacional por noventa (90) días calendario; y, estableció diversas medidas de prevención y control para evitar la propagación del COVID-19 en el desarrollo de las actividades que involucraran la concentración de personas en espacios públicos y privados; medida prorrogada sucesivamente a través de posteriores Decretos Supremos.
- 20.- Bajo ese contexto, se aprobaron diversas medidas sanitarias con la finalidad de evitar la propagación del COVID-19, con especial incidencia en aquellos lugares en los que podría generarse concentración de personas, y por ende un foco propicio para el contagio del referido virus. Entre las medidas dispuestas se encontraban el lavado frecuente de manos, el distanciamiento social entre ciudadanos, la determinación de horarios de movilización, la prohibición de actividades sociales, recreativas, religiosas y culturales en la vía pública, entre otras medidas.
- 21.- En esa línea, el 10 de julio de 2020, se publicó en el diario oficial El Peruano, la Resolución Ministerial N° 0384-2020-MTC/01, norma que aprobó el "Lineamiento Sectorial para la Prevención del COVID-19 en el Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Nacional", la cual fue modificada mediante Resolución Ministerial N° 043-2021-MTC/01 vigente a partir del 31 de enero de 2021 y que resulta aplicable al presente caso, disponiéndose lo siguiente:



Calle Los Negocios 192, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 590-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

"A fin de complementar las medidas básicas sanitarias para prevenir el contagio del COVID-19, tales como el lavado constante de manos con agua y jabón y de distancia social no menor de un metro (1 m); todas las personas que ingresan al aeropuerto deben usar su mascarilla y escudo facial en todo momento, mientras permanece en el terminal aeroportuario. Los pasajeros, adicionalmente, usarán el escudo facial, también durante el vuelo."

[El subrayado es nuestro]

- 22.- Conforme se puede apreciar, la norma citada estableció que todos los usuarios del transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional debían usar obligatoriamente además de mascarillas, protectores faciales para evitar la propagación del COVID-19.
- 23.- Ahora bien, de la revisión de la página web de ADP, se aprecia que la Entidad Prestadora también comunicó a sus usuarios acerca del uso obligatorio de protectores faciales, conforme se aprecia a continuación:

IMAGEN 1: Información relacionada al uso obligatorio de mascarilla y protector facial



[SOBRE ADP](#)

[AYUDA AL PASAJERO](#)

[NUESTROS PROYECTOS](#)

[HAZ NEGOCIOS CON ADP](#)

[CONTACTO](#)

Medidas para el ingreso y tránsito de pasajeros

El pasajero deberá llegar al Aeropuerto con dos (2) horas de anticipación al aeropuerto para vuelos nacionales y (3) horas antes para vuelos internacionales.

El pasajero deberá portar la tarjeta de embarque o la reserva para el vuelo del día y su documento Nacional de Identidad (DNI).

El pasajero deberá presentar su Declaración Jurada de salud.

El pasajero ingresará solo al Aeropuerto, salvo que requiera ayuda.

El ingreso al Aeropuerto con mascarilla y protector facial es obligatorio.

Se medirá la temperatura de cada pasajero. No ingresarán aquellos pasajeros cuya temperatura sea superior a 38°.

ADP ha colocado material para desinfección de calzado y manos.

El embarque y desembarque se realizará respetando la distancia (no menor a 1 metro) entre las personas.

Fuente: información extraída de la página web de ADP.

- 24.- En consecuencia, se verifica que en concordancia con las medidas dispuestas por el Ejecutivo para la prevención del COVID-19 en el Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Nacional, ADP comunicó a sus usuarios acerca del uso obligatorio de protectores faciales en las instalaciones del aeropuerto.
- 25.- En ese sentido, se aprecia que ADP cumplió con exigir el uso obligatorio del protector facial durante el ingreso y permanencia en sus instalaciones, de acuerdo con lo establecido en el "Lineamiento Sectorial para la Prevención del COVID-19 en el Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros a Nivel Nacional".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 540-8350
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

- 26.- Partiendo de ello, no resultó injustificado que el personal de ADP requiriera a los menores hijos de la usuaria el uso obligatorio del protector facial, medida que además fue debidamente comunicada a través de la página web de la Entidad Prestadora.
- 27.- En consecuencia, habiéndose verificado que el personal de ADP exigió el uso obligatorio de protectores faciales a los menores hijos de la usuaria en cumplimiento de la normativa sectorial de prevención del COVID-19, no resulta amparable el reclamo presentado por la señora [REDACTED] en este extremo.

Sobre la negativa de ingreso de la usuaria a la sala de embarque por haber presentado un comportamiento inadecuado ante la oficial de seguridad de ADP

- 28.- La señora [REDACTED] manifestó que al momento en que se disponía a ingresar a la sala de embarque del aeropuerto de Tarapoto le dijo a la oficial de seguridad de ADP "bruta e ignorante" al no tener criterio y empatía para atenderla, en represalia de lo cual no se le permitió el ingreso.
- 29.- Por su parte, ADP indicó que al pasar la usuaria por los controles de seguridad insultó a la oficial de seguridad de ADP calificándola de "bruta e ignorante"; razón por la cual, al ser una "pasajera potencialmente problemática", conforme a sus procedimientos vigentes, la referida oficial de seguridad solicitó el apoyo de la Policía Nacional de Perú que se encontraba asignada al Puesto de Requisitoria a fin de que tranquilizaran a la usuaria; consultándose simultáneamente con el personal de la aerolínea, a efectos de que determinarían si permitirían su abordaje o no. Preciso que la aerolínea es la única autorizada a negar el embarque de un pasajero.
- 30.- Como se indicó precedentemente, el Contrato de Concesión de ADP establece que el concesionario está obligado a prestar los servicios aeroportuarios a los usuarios y mantener la operatividad de la Infraestructura Aeroportuaria.
- 31.- Sin embargo, el artículo 7 del Reglamento de Usuarios de OSITRAN, dispone que los usuarios tienen derecho a que no se les impida el uso de los servicios derivados de la explotación de las ITUP, siempre que estos cumplan con las normas vigentes y las disposiciones establecidas en cada contrato de Concesión, de modo que las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP, entre otros, cuando los usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, conforme se aprecia a continuación:

"Artículo 7°.- Derechos de los usuarios

Las Entidades Prestadoras solo podrán restringir el libre uso de la ITUP en los siguientes casos:

- Existencia de causa justificada, caso fortuito o fuerza mayor.
- Cuando los Usuarios pongan en inminente y cierto peligro a los demás Usuarios, sus propiedades o a la ITUP.
- Cuando pueda provocarse inminente y cierto daño ambiental.
- Cuando los Usuarios no cumplan con la obligación de observar la conducta debida, de acuerdo a lo establecido en el literal b) del artículo 8 del presente Reglamento.

(...)"

[El subrayado es nuestro]



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

- 32.- El artículo 8 del Reglamento de Usuarios antes citado, establece las obligaciones de los usuarios del Sistema de Transporte Aéreo de Pasajeros, entre las cuales se encuentra la conducta debida, esto es que todos los usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, como se aprecia a continuación:

**"Artículo 8.- De las Obligaciones del Usuario
(...)"**

b) Conducta debida

Todos los Usuarios deberán utilizar las ITUP o los servicios derivados de su explotación, respetando las condiciones y reglas generales establecidas para su uso, las cuales deberán ser acordes con el marco normativo vigente y debidamente informadas a los Usuarios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 12, 13 y 15 del presente Reglamento.

Los Usuarios asumirán la responsabilidad en caso no observen las normas legales y las reglas y/o normas internas impuestas por la Entidad Prestadora, siempre que tales normas o reglas hayan sido aprobadas por la autoridad competente, según corresponda, en atención a lo dispuesto en los respectivos contratos de Concesión, y debidamente difundidas, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

[El subrayado en nuestro]

- 33.- En tal sentido, de acuerdo a los dispositivos normativos antes citados, se advierte que, si bien forma parte de las obligaciones de la Entidad Prestadora garantizar el acceso de los usuarios a las instalaciones de la Línea 1, esta también puede limitar o restringir el acceso de las personas en aquellos supuestos en los cuales no cumplan con respetar las condiciones, plazos y reglas establecidos, ni la normativa vigente, todo ello como parte de su derecho a disponer la organización del servicio en cuanto a su operación y funcionamiento.
- 34.- En el presente caso, ADP indicó que conforme a sus "procedimientos vigentes"⁶, negaron el ingreso de la usuaria a la sala de embarque al haber insultado a la Oficial de Seguridad, solicitando el apoyo de la Policía Nacional de Perú que se encontraba asignado al Puesto de Requisitoria para que la tranquilizara, contactándose además con el personal de la aerolínea para que determinaran si le permitirían el ingreso o no.
- 35.- Ahora bien, de la documentación presentada por ADP, se puede apreciar el documento denominado "Anexo IV – Procedimientos Operacionales Normalizados – PON, del Programa de Seguridad – PSA del Aeropuerto de Tarapoto", aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, el cual establece lo siguiente:

"PON N° 509 – PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE PERSONAS Y/O PASAJEROS PROBLEMÁTICOS

⁶ Mediante Oficio N° 00365-2021-STO-OSITRAN, notificado el 16 de agosto de 2021, se solicitó a ADP cumpla con presentar el documento correspondiente a los "procedimientos vigentes" en el que se prohíbe el ingreso a la Sala de Embarque a los pasajeros que presentan un comportamiento inadecuado ante el personal de ADP. Mediante Carta N° 975-2021-GR-ADP del 19 de agosto de 2021, ADP absolvió el requerimiento, presentando el "Anexo IV – Procedimientos Operacionales Normalizados – PON, del Programa de Seguridad – PSA del Aeropuerto de Tarapoto".



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9395
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

Entiéndase a aquellas personas que alteran el orden y se niegan a cumplir las normas de seguridad establecidas dentro de las instalaciones del aeropuerto y/o zona pública. Asimismo, realicen agresión, intimidación física o verbal, contra otra persona.

En todos estos casos, deberá alertarse de inmediato al Jefe de Seguridad del aeropuerto o quien haga sus veces y a los miembros de la Policía Nacional para su intervención.

Adicionalmente, se informará al personal de la DGAC y de ser el caso al personal de la línea aérea y serán ellos quienes finalmente determinen la negativa o aceptación del embarque de este tipo de pasajeros.”

[El subrayado en nuestro]

- 36.- Como se puede apreciar, el “Anexo IV – Procedimientos Operacionales Normalizados – PON, del Programa de Seguridad – PSA del Aeropuerto de Tarapoto”, establece el procedimiento que aplicará el personal de ADP frente a “personas y/o pasajeros problemáticos”, entendiéndose como tal, entre otros, a aquellas personas que agreden verbalmente a otra, ante lo cual se alertará de inmediato al jefe de seguridad del aeropuerto o quien este encargado y a los miembros de la Policía Nacional del Perú para su intervención. De ser el caso, se informará al personal de la línea aérea, quien finalmente decidirá la negativa o aceptación de embarque del pasajero.
- 37.- Teniendo en consideración lo antes mencionado y de la revisión del expediente, se advierte que ADP presentó imágenes captadas por las cámaras de seguridad del Aeropuerto de Tarapoto el 8 de febrero de 2021, de cuya visualización se observa lo siguiente:
- **17:37:17 horas**
Se aprecia a la señora [REDACTED] ingresando a la zona de Control de Seguridad del aeropuerto junto a su esposo y sus menores hijos, luego ingresa la oficial de seguridad y solicita el apoyo de su compañero, acercándose a una pequeña oficina en la que se encontraba el personal de la Policía Nacional de Perú.
 - **17:37:47 horas**
La oficial de seguridad se retira y regresa en compañía de un miembro de la Policía Nacional del Perú, quien junto con el compañero de la referida oficial conversan con la señora [REDACTED], la misma que en todo momento se muestra alterada.
 - **17:38:24 horas**
Se observa a la usuaria retirándose de la zona de Control de Seguridad por indicaciones del compañero de la oficial y del referido miembro de la Policía Nacional del Perú.
- 38.- Conforme se puede apreciar de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del aeropuerto de Tarapoto, luego del comportamiento inadecuado de la señora [REDACTED], reconocido por la propia usuaria, la oficial de seguridad de ADP requirió el apoyo de su compañero que se encontraba en el Puesto de Control y de un miembro de la Policía Nacional del Perú, de acuerdo con el “PON N° 509 – PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-0530
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

DE PERSONAS Y/O PASAJEROS PROBLEMÁTICOS" quienes conversaron con la usuaria que se mostraba alterada.

- 39.- Asimismo, se aprecia que obra en el expediente el documento denominado "Informe", suscrito por la oficial de seguridad del aeropuerto de Tarapoto, [REDACTED], en el cual se señala lo siguiente:

"INFORME

(...)

A las 17:38 horas, volvió a presentarse al puesto de TUUA la pasajera junto a su familia, portando los protectores faciales y a quienes atendí con la revisión de sus tarjetas de embarque y documentos personales. Al momento de ingresar, la pasajera me empezó nuevamente a discriminar mi trabajo e insultar diciéndome que era una ignorante, bruta, estúpida y que no tenía criterio y empatía.

Ante lo sucedido solicité el apoyo de mis compañeros y a personal del puesto de requisitoria, para indicarles que la pasajera no continuara el proceso de inspección de persona y equipaje, hasta que el personal de la aerolínea se acercara y conversara con ella y determinara su embarque. A petición del personal policial y de su esposo que lo acompañaba se retiró a fuera del puesto de inspección y esperar que llegara personal de la aerolínea para conversar sobre el incidente y determinar su embarque.

Inmediatamente comunicamos del incidente a personal de la aerolínea, quien envió a la señorita, [REDACTED], para atender a la pasajera e informar sobre cumplimientos de protocolos de bioseguridad en el aeropuerto y además sobre el adecuado comportamiento de los pasajeros en el cumplimiento de dichos procedimientos y determinar su embarque.

Posteriormente se realizó la rotación de puestos, donde mi compañero Johann Pillman, fu(e) asignado al puesto TUUA debido a que la pasajera no dejaba de insultarme, por tal motivo **el personal de aerolínea, [REDACTED]**, le solicitó a la pasajera que pidiera disculpas a mi persona con el objetivo que pueda seguir con su embarque, pero la señora no quiso pedir las disculpas por la agresión verbal que tuve lo cual le tomo el tiempo razonable y donde le indicaron que su vuelo 2255 LATAM, había finalizado.

Después personal de aerolínea, [REDACTED], le indicó a la pasajera y familia que le acompañaba al counter para brindarle información sobre su vuelo finalizado.
(...)"

[El subrayado y resaltado son nuestros]

- 40.- En el documento citado, la oficial de seguridad del aeropuerto [REDACTED] afirma que fue agredida verbalmente por la usuaria, con calificativos como "ignorante, bruta y estúpida", motivo por el cual solicitó el apoyo de sus compañeros y personal policial. Al respecto, dicho personal policial pidió a la usuaria que se retire del puesto de inspección hasta que llegara el personal de la aerolínea para conversar sobre el incidente y "determinar su embarque".
- 41.- Cabe precisar que los hechos expuestos en el informe de la oficial de seguridad no fueron negados ni desvirtuados por la señora [REDACTED]



Calle Los Negocios 162, piso 2
Santiago - Lima
Central Telefónica: (01) 560-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRÁN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRÁN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRÁN

- 42.- Conforme se ha indicado anteriormente, el "PON N° 509 – PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE PERSONAS Y/O PASAJEROS PROBLEMÁTICOS", establece el procedimiento que aplicará el personal de ADP frente a "personas y/o pasajeros problemáticos", entendiéndose como tales a aquellos pasajeros que agreden física y/o verbalmente a otras personas, supuesto en el que encajaba la señora [REDACTED] al haber agredido verbalmente a la oficial de seguridad del aeropuerto de Tarapoto llamándola "bruta e ignorante" tal como lo ha reconocido textualmente en su reclamo.
- 43.- Ahora bien, de acuerdo con el referido procedimiento, ante la presencia de "pasajeros problemáticos", corresponde alertar de inmediato al jefe de seguridad del aeropuerto o quien esté encargado, así como a los miembros de la Policía Nacional del Perú; lo que se constata del video e informe, en los cuales se aprecia y consigna, respectivamente, que la oficial de seguridad comunicó inmediatamente a sus compañeros y miembros de la Policía Nacional acerca de la agresión verbal sufrida por parte de la señora [REDACTED].
- 44.- Finalmente, el citado procedimiento establece también que se deberá informar al personal de la línea aérea, quien decidirá sobre la aceptación o negativa de embarque del pasajero. En el presente caso, de acuerdo con lo consignado en el informe, se verifica que se acercó personal de aerolínea al lugar de los hechos, solicitando a la usuaria disculparse por sus expresiones y ante su negativa, le comunicó que su vuelo había finalizado; situación que no fue negada ni desvirtuada por la usuaria.
- 45.- En consecuencia, se verifica que el personal de la Entidad Prestadora procedió conforme al "PON N° 509 – PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE PERSONAS Y/O PASAJEROS PROBLEMÁTICOS", ante la agresión verbal de la señora [REDACTED] contra la oficial de seguridad del aeropuerto al calificarla de "bruta e ignorante", por lo que la negativa del personal de ADP de ingreso de la señora [REDACTED] a la sala de embarque, no resultó injustificada.
- 46.- Teniendo en cuenta lo expuesto, no constándose que el personal de la Entidad Prestadora haya negado injustificadamente el ingreso de la usuaria a la sala de embarque, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LR-BAY-003-000428-2019-SAC en este extremo.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN⁷;

7 Reglamento de Reclamos de OSITRÁN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada;
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

"Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia."



Calle Los Negocios 162, piso 2
Surquillo - Lima
Central Telefónica: (01) 500-9330
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
EXPEDIENTE N° 62-2021-TSC-OSITRAN
RESOLUCIÓN N° 00108-2024-TSC-OSITRAN

SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR la decisión contenida en la Carta N° 038-2021/GA-SPST/AdP emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por la señora [REDACTED], al haberse verificado que la exigencia del uso obligatorio de protectores faciales a los menores hijos de la usuaria, se realizó en cumplimiento de la normativa sectorial de prevención del COVID-19, y que la negativa del personal de la Entidad Prestadora de permitir el ingreso de la usuaria a la sala de embarque, no resultó injustificada.

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

TERCERO.- NOTIFICAR la presente resolución la señora [REDACTED] y AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.

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 y Ernesto Luciano Romero Tuya.

**JOSÉ CARLOS VELARDE SACIO
PRESIDENTE**

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

NT: 2024036921

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el OSITRAN, 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>

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firma.peru.gob.pe/web/validador.xhtml>



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