



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Firmado por:  
GRANDA BECEI  
Ana María FIR  
09285553 Hard  
Módulo: Firma D3  
Fecha: 27/11/2020  
16:55:08 -0500

EXPEDIENTE N° : 006-2020-TSC-OSITRAN

APELANTE : [REDACTED]

ENTIDAD PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

ACTO APELADO : Decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872

### RESOLUCIÓN N° 1

Lima, 27 de noviembre de 2020

**SUMILLA:** *Corresponde confirmar la resolución recurrida, en la medida que no se ha acreditado que personal de la Entidad Prestadora haya tratado de forma inadecuada al usuario en el momento que acomodaba su equipaje para la inspección a través de la máquina de rayos X.*

### VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor [REDACTED] (en adelante, el señor [REDACTED] el apelante) contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872, emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

### CONSIDERANDO:

#### I. ANTECEDENTES:

1. Con fecha 22 de setiembre de 2019, el señor [REDACTED] interpuso un reclamo ante LAP manifestando haber recibido un trato inadecuado por parte de un orientador de LAP de nombre [REDACTED] quien realizó comentarios y gestos burlándose de él y sus pertenencias en el momento que acomodaba su equipaje para la inspección a través de la máquina de rayos X del puesto de control de seguridad del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, AIJCh).
2. Mediante Carta LAP-GRE-C-2019-08472 notificada electrónicamente el 14 de octubre de 2019, LAP declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED] señalando lo siguiente:
  - i. De acuerdo a lo establecido en el Programa de Seguridad del AIJCh aprobado por la Dirección de Aeronáutica Civil - DGAC, "toda persona deberá ser inspeccionada antes de



Calle Los Negocios 192, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Oficina Asesora

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

*ingresar a la zona de seguridad restringida del AIJCh y, dicha inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas".*

- ii. La normativa antes citada también prevé que *"todo pasajero que transporte un equipo electrónico de grandes dimensiones en el interior de su equipaje como por ejemplo, una computadora portátil, un proyector, una filmadora, etc.; deberá retirar dicho equipaje y colocarlo para su inspección por rayos X. De ser necesario, el personal de seguridad puede inspeccionar de manera física dichos equipos"*.
  - iii. Según las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad, consta que el personal de seguridad informó al usuario que de transportar una laptop al interior de su equipaje de mano debía retirarlo y colocarlo en una bandeja para su inspección a través de la máquina de rayos X, procedimiento llevado a cabo en cumplimiento a lo establecido en el Programa de Seguridad de AIJCh.
  - iv. Lamentó el malestar que dicha situación generó en el usuario, sin embargo, el personal de seguridad realizó el procedimiento de inspección de acuerdo a los procedimientos aprobados y en cumplimiento de la normativa aeronáutica.
3. Con fecha 14 de octubre de 2019, el señor [REDACTED] interpuso recurso de apelación vía correo electrónico contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-08472 señalando lo siguiente:
- i. En ningún momento hizo alusión al personal de seguridad en su reclamo sino al personal encargado de orientación, pues fue éste quien lo maltrató verbalmente pese a que le pidió que se calmara.
  - ii. Es falso que se haya negado a la inspección de su equipaje pues como puede observarse en las imágenes de las cámaras de seguridad, él mismo trajo las bandejas para colocar sus equipos electrónicos.
  - iii. Según el contenido de la referida carta, pareciera que LAP considera que los orientadores realizan los mismos procedimientos que un oficial de seguridad aeroportuario.
4. Con fecha 20 de noviembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó un escrito relacionado al recurso de apelación presentado precisando que al momento de colocar sus objetos dentro de las bandejas, un orientador de LAP le indicó a su compañera que no tocara ni deslizara dentro de la máquina de rayos X el equipaje del usuario, burlándose y profiriendo comentarios inadecuados al momento que se disponía a apilar las bandejas.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surgullo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

5. Mediante Carta LAP-GRE-C-2019-1070, LAP dio respuesta al escrito presentado por el usuario el 20 de noviembre de 2019 ofreciéndole nuevamente disculpas por el incidente sufrido y agradeciéndole su comunicación pues ello les permitiría ofrecer un mejor servicio a los pasajeros. Agregó que el área responsable reiteró a todo el personal del puesto de control de seguridad del AIJCh que debían mantener un trato cordial y respetuoso con los pasajeros.
6. Con fecha 22 de diciembre de 2019, el señor [REDACTED] presentó nuevamente un escrito relacionado a su recurso de apelación señalando lo siguiente:
  - i. Mediante llamada telefónica el personal de LAP se comunicó con él indicándole que la calidad de las imágenes de las cámaras de seguridad no era buena y que según los procedimientos aprobados los orientadores podían detener el ingreso del equipaje a la máquina de rayos X sin el consentimiento del usuario.
  - ii. El día de los hechos materia de reclamo, se acercó a dos oficiales aeroportuarios a fin de solicitarles apoyo para presentar su reclamo; no obstante, se negaron indicando que estaban ocupados realizando otras labores.
  - iii. Solicitó a LAP que indique la diferencia entre el personal de seguridad y un oficial aeroportuario.
7. El 14 de enero de 2020, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo reiterando lo señalado en la Carta LAP-GRE-C-2019-08472 que declaró infundado el reclamo añadiendo lo siguiente:
  - i. La carta emitida por LAP fue notificada al usuario el 14 de octubre de 2019, pudiendo interponer su apelación hasta el 5 de noviembre de 2019; no obstante, fue presentada el 22 de diciembre de 2019, es decir, fuera del plazo establecido.
  - ii. Si bien en su resolución consignó algunas disposiciones en materia de seguridad, en ningún momento manifestó que el usuario se haya negado a cumplir con las referidas disposiciones o a ser inspeccionado, su intención únicamente fue mencionar el marco normativo en virtud del cual el personal de seguridad está facultado a dar cumplimiento del procedimiento de seguridad.
  - iii. En cuanto a la diferencias entre un oficial aeroportuario y el personal de seguridad, el oficial aeroportuario es el personal de seguridad con formación específica en Seguridad Aeronáutica debidamente certificado por la Dirección General Aeronáutica Civil que puede revisar a los pasajeros y sus equipajes en los accesos a las zonas restringidas del



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 600-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 2

AIJCh; el personal de seguridad, por su parte, es cualquier personal de LAP que brinda servicios para la Gerencia de Seguridad del aeropuerto. Agregó que un orientador cumple sus funciones en el puesto de control de seguridad ayudando a los pasajeros a acomodar sus pertenencias dentro de las bandejas a fin de que sean inspeccionadas por los oficiales aeroportuarios de manera manual o a través de las máquinas de rayos X.

- iv. Negó que el personal de LAP se haya comunicado telefónicamente con el usuario indicándole que las imágenes de las cámaras de seguridad eran de mala calidad o que los orientadores podían tocar y detener su equipaje antes de ingresar a la máquina de rayos X, señalando que no se han presentado medios probatorios que lo sustenten.
8. Mediante Oficio N° 00198-2020-STO-OSITRAN del 4 de agosto de 2020, la Secretaría Técnica del TSC requirió a LAP remitir el video en el que se visualicen las imágenes correspondientes al puesto de control de seguridad del AIJCh registradas por las cámaras de seguridad el día 22 de setiembre de 2019, al cual hicieron referencia en su escrito de absolución de la apelación, a efecto de incorporarlo al presente expediente.
9. En atención al requerimiento realizado, el 12 de agosto de 2020 LAP presentó un escrito adjuntando el referido registro fílmico, solicitando al Tribunal que declare su confidencialidad.
10. El 25 de setiembre de 2020, se realizó la audiencia de vista de la causa, con la asistencia de ambas partes, quienes procedieron a presentar su informe oral, quedando la causa al voto.
11. El 28 de setiembre de 2020, el señor [REDACTED] presentó su escrito de alegatos finales señalando los siguiente:
  - i. Un representante de LAP le indicó mediante llamada telefónica que los orientadores cumplen las funciones de un oficial aeroportuario en la zona restringida, no obstante, esa afirmación es falsa pues los orientadores no pueden manipular las pertenencias de los pasajeros sin previa autorización.
  - ii. LAP presentó las imágenes desde un solo ángulo de una cámara de seguridad pese a que cuenta con más de una cámara en el puesto de control de seguridad del AIJCh.
12. El 30 de setiembre de 2020, LAP presentó su escrito de alegatos finales señalando que el señor [REDACTED] orientador que supuestamente habría tratado inadecuadamente al señor ORELLANA, ya no brindaba servicios en el Puesto de Control del AIJCh.
13. El 30 de setiembre de 2020, LAP presentó un nuevo escrito señalando lo siguiente:



Calle Los Negocios 162, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9300  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- i. Negó que su personal haya informado telefónicamente al usuario que un orientador cumple las funciones de un oficial aeroportuario, resaltando que el señor [REDACTED] no ha aportado ningún medio probatorio que acredite dicha alegación.
- ii. Las imágenes de las cámaras de seguridad que captaron los hechos materia de reclamo fueron remitidas a la Secretaría Técnica del Tribunal dentro del plazo otorgado, apreciándose que fueron captadas desde dos ángulos distintos.

## II. ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CONFIDENCIALIDAD

14. Mediante escrito del 12 de agosto de 2020, LAP presentó un video conteniendo las imágenes del puesto de control de seguridad del AIJCh captadas por sus cámaras de seguridad el 22 de setiembre de 2019; medio probatorio respecto del cual solicitaron a este Tribunal declare su confidencialidad.
15. En dicha solicitud, LAP sostuvo que en las imágenes contenidas en el video presentado se mostraba a usuarios captados en el AIJCh en el momento en que ocurrieron los hechos materia de reclamo, por lo que en la medida que dichas imágenes contenían datos personales de los usuarios correspondía que el Tribunal declare su confidencialidad.
16. Sobre el particular, el artículo 1 del Reglamento para el Ingreso, Determinación, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 005-2003-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN), establece que se considerará confidencial aquella información que por norma legal sea calificada de dicho modo, de acuerdo con los criterios previstos en el mismo reglamento conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 1.- Definición de información confidencial.**

Se considera información confidencial la cual, debido a su contenido, no resulta conveniente su divulgación en el mercado o aquella que por norma legal sea considerada como tal, de conformidad con los criterios establecidos en el artículo 6 del presente Reglamento."

[El subrayado agregado es nuestro]



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° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

17. Asimismo, el artículo 4 del mencionado Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN<sup>1</sup> indica que los órganos responsables del proceso de solución de controversias son competentes para calificar la información como confidencial o rechazar las respectivas solicitudes; en atención a lo cual, este Tribunal resulta competente para calificar las solicitudes de confidencialidad que planteen las partes en el trámite del presente procedimiento.
18. Ahora bien, conforme se ha mencionado anteriormente, a través del escrito del 12 de agosto de 2020, LAP solicitó se declare la confidencialidad de los registros fílmicos contenidos en el video presentado, en la medida que mostrarían imágenes que se encontrarían bajo el amparo de la normativa de Protección de Datos Personales.
19. Al respecto, de acuerdo con el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS<sup>2</sup> (en adelante, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales), constituyen datos personales los siguientes:

**"Disposiciones Generales**  
(...)

**4. Datos personales:** Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados."

[El subrayado agregado es nuestro]

20. Ahora bien, el literal e) del artículo 6 del Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN señala como uno de los criterios para calificar la información presentada como confidencial, a aquella información referida a datos personales cuya publicidad constituya una invasión a la intimidad personal, conforme se aprecia a continuación:

<sup>1</sup> Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN

**Artículo 4.- Órganos encargados de calificar la información.**

El Manual de Organización y Funciones determina el órgano responsable de la administración del proceso de la calificación de la información y del resguardo de la información señalada como confidencial, así como de los órganos competentes para calificar la información como confidencial o rechazar las solicitudes respectivas.

En los casos de controversias, los órganos responsables del proceso de solución de controversias son competentes para calificar la información como confidencial o rechazar las solicitudes respectivas.  
(...)

<sup>2</sup> Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales

**Disposiciones Generales**

(...)

**4. Datos personales:** Es aquella información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, sobre hábitos personales, o de cualquier otro tipo concerniente a las personas naturales que las identifica o las hace identificables a través de medios que puedan ser razonablemente utilizados.



Calle Los Negocios 182, 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 Nº 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

**"Artículo 6.- Criterios para la clasificación de la información como confidencial.**

*A fin de determinar si la información presentada por las Entidades Prestadoras, o por terceros debe ser declarada como información confidencial, se tomarán en consideración los siguientes criterios:  
(...)*

*e. La información referida a los datos personales cuya publicidad constituya una invasión de la intimidad personal y familiar. La información referida a la salud personal se considera comprendida dentro de la intimidad personal. En este caso sólo el juez puede ordenar la publicación sin perjuicio de lo establecido en el inciso 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Estado.  
(...)"*

[El subrayado agregado es nuestro]

21. De la revisión de los registros filmicos materia de análisis, se advierte que éstos constituyen un medio que permite visualizar imágenes gráficas y fotográficas de los rostros y demás características físicas de los usuarios finales que transitaban por el puesto de control de seguridad del AIJCh, circunstancia que los hace identificables, por lo que de acuerdo a lo señalado en el Reglamento de la Ley de Datos Personales, las referidas imágenes califican como datos personales.
22. De lo expuesto se verifica que si bien las imágenes correspondientes a la inspección de los pasajeros fueron captadas en un espacio público, como es un aeropuerto, la publicidad o divulgación pública fuera del espacio del aeropuerto a la vista de terceros podría considerarse, a juicio de las personas involucradas, como una invasión a su intimidad personal.
23. En ese sentido, las imágenes captadas constituyen datos personales que corresponden a la intimidad personal de cada uno de los usuarios que aparecen filmados en dichas imágenes, encontrándose incursas en el supuesto establecido en el literal e) del artículo 6 del Reglamento de Confidencialidad invocado por LAP.
24. En consecuencia, corresponde amparar la solicitud de declaración de confidencialidad solicitada por LAP hasta que finalice el presente procedimiento administrativo; a efectos de lo cual, de acuerdo con el artículo 21 del mencionado Reglamento de Confidencialidad<sup>3</sup>, debe encargarse a la Secretaría Técnica del TSC el resguardo del video en cuestión.

<sup>3</sup> Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN

**"Artículo 21.- Manejo y resguardo de la información confidencial.**

OSITRAN garantiza la seguridad de la información confidencial, evitando el acceso a personas o instituciones no autorizadas.

Para ello, todo documento calificado como confidencial será custodiado en un Archivo Especial de Información Confidencial, que posea las condiciones suficientes de seguridad, con excepción de la información declarada Confidencial en los procedimientos de controversias, en cuyo caso la Secretaría Técnica de la instancia respectiva será la encargada de su custodia, mientras la controversia esté en trámite.

La administración del Archivo Especial de Información Confidencial estará a cargo del órgano competente para la administración del proceso de la información confidencial, quien deberá encargarse de aplicar las medidas técnicas y logísticas necesarias para la protección de la información contenida en el Archivo Especial de Información Confidencial, evitando su destrucción accidental, pérdida o alteración, o cualquier otro tratamiento ilícito".



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° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

25. En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento de Confidencialidad del OSITRAN, corresponde declarar la confidencialidad y reserva de la información remitida por LAP mediante escrito del 12 de agosto de 2020, en atención al requerimiento de la Secretaría Técnica del TSC realizado mediante Oficio N° 00198-2020-TSC-OSITRAN del 4 de agosto de 2020.

### III. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

26. Corresponde dilucidar en la presente resolución lo siguiente:
- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872.
  - Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

### IV. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

27. La materia del presente procedimiento está referida a la alegación del señor [REDACTED] de que habría recibido un trato inadecuado por parte de un orientador de LAP en el momento en que acomodaba su equipaje para la inspección a través de la máquina de rayos X del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, supuesto de reclamo relacionado con la calidad del servicio previsto en el literal c) del numeral 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP)<sup>4</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>5</sup> (en adelante, el Reglamento

<sup>4</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

#### "5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

*El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios. Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:*

*(...)*

*c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora. (...)"*

<sup>5</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

#### "Artículo 33

*(...) Los reclamos que versen sobre:*

*(...)*

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



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - 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° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

de Reclamos de OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo<sup>6</sup>, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

28. De conformidad con el literal b) del numeral 10.4 del Reglamento de Reclamos de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP<sup>7</sup> y el artículo 59 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN<sup>8</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN), el plazo con el que cuentan los usuarios para apelar las decisiones de GYM respecto a sus reclamos es de 15 días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la notificación.
29. En el presente caso, el señor [REDACTED] envió un correo electrónico a LAP el 14 de octubre de 2019 manifestando que era inapropiada la respuesta otorgada en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872, precisando que en ningún momento hizo alusión al personal de seguridad en su reclamo sino al personal encargado de orientación que lo maltrató verbalmente, así como que resultaba falso que se negara a la inspección de su equipaje tal como se puede corroborar en las imágenes de las cámaras de seguridad.

<sup>6</sup> Reglamento de Reclamos de OSITRAN

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

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

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

<sup>7</sup> Reglamento de Reclamos de LAP

"10.4 Medios Impugnatorios:

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

(...)

b. **Recurso de Apelación:** Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".

<sup>8</sup> Reglamento de Atención de Reclamos del OSITRAN

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

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



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9390  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

MINISTERIO

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

30. En el escrito de absolución del recurso de apelación LAP señaló que la Carta LAP-GRE-C-2019-0872 de respuesta al reclamo del usuario le fue notificada el 14 de octubre de 2019, pudiendo interponer su apelación hasta el 5 de noviembre de 2019; no obstante, fue presentada el 22 de diciembre de 2019, es decir, fuera del plazo establecido.
31. Conforme se puede apreciar, LAP no calificó el correo electrónico enviado por el señor [REDACTED] el 14 de octubre de 2019 como un recurso de apelación, sino un posterior escrito presentado electrónicamente el 22 de diciembre de 2019, considerando por lo tanto su impugnación extemporánea.
32. Al respecto, cabe recordar que el artículo 58 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN establece lo siguiente:

**"Artículo 58.- Legitimación para apelar**

*Cualquiera de las partes en el procedimiento, podrá interponer recurso de apelación, cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, o se sustente en una nulidad; o en aquellos casos en que proceda el silencio administrativo negativo; o, cuando teniendo una nueva prueba, no se opte por el recurso de reconsideración"*

[El subrayado es nuestro]

33. Conforme se aprecia del citado artículo, el usuario podrá interponer recurso de apelación cuando la impugnación se sustente en una diferente interpretación de las pruebas producidas.
34. De la revisión del correo electrónico enviado por el señor [REDACTED] a LAP el 14 de octubre de 2019, se verifica que manifestó su desacuerdo con la respuesta otorgada en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872 indicando que el maltrato verbal sufrido por parte de un orientador de LAP podía evidenciarse de las imágenes de las cámaras de seguridad.
35. Consecuentemente, se observa que el correo electrónico de fecha 14 de octubre de 2019, contiene una diferente interpretación de las pruebas producidas encajando en el supuesto previsto en el artículo 58 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN.
36. Habiéndose determinado que el recurso de apelación fue presentado el 14 de octubre de 2019, corresponde analizar si fue presentado dentro del plazo legal establecido.
37. Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i. La Carta LAP-GRE-C-2019-0872 fue notificada al señor [REDACTED] el 14 de octubre de 2019.



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



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

COMISIÓN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

- ii. El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 6 de noviembre de 2019.
  - iii. El señor [REDACTED] apeló con fecha 14 de octubre de 2019, es decir, dentro del plazo legal establecido.
38. De otro lado, como se evidencia del recurso de apelación, éste se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas y valoración de los hechos, 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<sup>9</sup> (en adelante, TUO de la LPAG).
39. 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.

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

##### IV.2.1 Sobre la normativa aplicable

###### i) Sobre las obligaciones del concesionario

40. Respecto de los servicios que se brindan al interior del Terminal Aeroportuario administrado por parte de LAP, el numeral 2.1 de la cláusula 2 del Contrato de Concesión establece lo siguiente:

##### **"OBJETO, OTORGAMIENTO Y AMBITO DE LA CONCESION**

*El objeto del presente Contrato es establecer los derechos y obligaciones de las Partes en relación con el acto administrativo mediante el cual se otorga la Concesión por el Concedente al Concesionario.*

**2.1 Otorgamiento de la Concesión. El Concedente por el presente Contrato otorga al Concesionario, con sujeción a lo dispuesto en sus estipulaciones, el Aprovechamiento Económico de los Bienes de la Concesión y demás derechos descritos en el presente Contrato. En virtud de la Concesión, el Concesionario será responsable de la operación del Aeropuerto (excluyendo el mantenimiento de aquellos servicios y funciones del Aeropuerto no otorgados en Concesión), de la asignación de slots para aterrizaje y despegue, de la prestación de los Servicios Aeroportuarios,**

<sup>9</sup> TUO de la LPAG

**"Artículo 220.- Recurso de apelación**

*El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 600-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE Nº 006-2020-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN Nº 1

*y de aquellos Servicios de Aeronavegación a su cargo, conforme al Anexo 3 del presente Contrato, del diseño y construcción de las Mejoras, y de la reparación, conservación y mantenimiento de los Bienes de Concesión, de conformidad con los Estándares Básicos y los Requisitos Técnicos Mínimos, durante la Vigencia de la Concesión.*

[El subrayado es nuestro]

41. Vinculado con lo anteriormente señalado, el numeral 5.1 de la cláusula 5 del referido Contrato dispone lo siguiente:

**"OPERACION DE LA CONCESION**

*5.1. Régimen de los Bienes de la Concesión. Durante la Vigencia de la Concesión, el Concedente, o quien éste designe tendrá el derecho de propiedad de los Bienes de la Concesión, salvo lo dispuesto en el inciso 5.7.2 de la Cláusula 5.7 del presente contrato. El Concesionario tendrá la posesión, el uso y disfrute de los Bienes de la Concesión, la operación del Aeropuerto, la prestación de los Servicios Aeroportuarios, la implementación de las Mejoras, así como el ejercicio de los derechos que sean necesarios para que cumpla con las obligaciones a su cargo establecidas en el presente Contrato y las Leyes Aplicables".*

[El subrayado es nuestro]

42. Conforme se puede apreciar, el Contrato de Concesión establece que el concesionario es el responsable de la prestación de los servicios aeroportuarios y de aeronavegación a su cargo, así como de la operación del aeropuerto, por lo que LAP puede administrar el terminal, destinar recursos, coordinar y realizar todo tipo de acciones que estime necesario de manera autónoma. Dicho de otro modo, lo que el Contrato le otorga al Concesionario es la facultad de gestionar el terminal de la manera que más le resulte conveniente, respetando, claro está, sus obligaciones contractuales y las normas legales vigentes.
43. Asimismo, el Anexo III del Contrato de Concesión establece que una de las Operaciones Principales a cargo de LAP es la seguridad, conforme se aprecia a continuación:

**"ANEXO III**

**OPERACIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN EL AEROPUERTO**

*Las Operaciones que se llevan a cabo en el Aeropuerto, han sido clasificadas para efectos del presente Contrato, en Operaciones Principales y Operaciones No Principales.*

(...)

**1. Operaciones Principales**



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° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

Deben ser realizadas directamente por el Operador Principal y por cuenta del Concesionario. Estos servicios son los que se detallan a continuación:

**1.1. Servicios Aeroportuarios en relación a la TUUA**

(...)

**1.1.2. Seguridad.**

Servicio cuyo objetivo principal es salvaguardar la seguridad, regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra el Aeropuerto, aeronaves, instalaciones en general, pasajeros y/o Usuarios.

**1.1.3. Circuito Cerrado de Televisión.** Servicio de seguridad a través de cámaras que cubre diversos ambientes del Aeropuerto”.

[El subrayado es nuestro]

44. Conforme se puede apreciar, la seguridad que debe brindar LAP tiene por objeto principal salvaguardar la regularidad y eficiencia de la aviación civil contra actos ilícitos dirigidos contra los usuarios, aeropuerto, aeronaves e instalaciones en general.

ii) Sobre los derechos de los usuarios

45. En cuanto a los derechos de los usuarios, el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN (en adelante, el Reglamento de Usuarios) establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, conforme se aprecia a continuación:

**"DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO**

**Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

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

(...)

**f) A la Calidad y cobertura del Servicio**

Los usuarios tienen derecho a exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de servicios de calidad y cobertura conforme a los niveles establecidos en cada contrato de Concesión, las normas vigentes y las disposiciones del OSITRAN.



Calle Los Negocios 182, 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° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

(...)"

46. El indicado Reglamento de Usuarios establece también que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a recibir un trato digno, conforme se aprecia a continuación:

**"Artículo 7.- Derechos de los Usuarios**

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

(...)

**e. A la atención adecuada**

Los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las Entidades Prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Las Entidades Prestadoras deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones inseguras o intimidatorias de cualquier naturaleza."

[El subrayado es nuestro]

**IV.2.2. Sobre el reclamo formulado por el señor [REDACTED]**

47. En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que habría recibido un trato inadecuado por parte de un orientador de LAP quien habría realizado un mal comentario y gesto burlándose de él y sus pertenencias en el momento que acomodaba su equipaje para la inspección a través de la máquina de rayos X del puesto de control de seguridad del AIJCh.
48. El usuario agregó que dos oficiales aeroportuarios de LAP se negaron a brindarle apoyo para la presentación de su reclamo aduciendo que estaban ocupados realizando otras labores.
49. Por su parte, LAP señaló que según las imágenes registradas por sus cámaras de seguridad, se verificaba que el personal de seguridad informó al usuario que en caso estuviese transportando una laptop al interior de su equipaje de mano debía retirarlo y colocarlo en una bandeja para su inspección a través de los rayos X, procedimiento que fue llevado a cabo en cumplimiento de lo establecido en el Programa de Seguridad de AIJCh.
50. En atención a lo señalado por el usuario, corresponde verificar si el personal de seguridad de LAP trató de forma inadecuada al señor [REDACTED] cuando acomodaba su equipaje para ser inspeccionado a través de la máquina de rayos X.
51. Ahora bien, el Programa de Seguridad del AIJCh detalla el proceso de inspección de los pasajeros de acuerdo a lo siguiente:



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 669-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

01/10/2019

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

**"2.3. Seguridad de la parte aeronáutica.**

2.3.1. La parte aeronáutica se protege con medidas de seguridad establecidas en el presente programa, y son de obligatorio cumplimiento por todas las personas que acceden o se encuentran en la parte aeronáutica. Entre las medidas de seguridad implementadas se pueden citar las siguientes:

(...)

c. Toda persona, artículo o vehículo será inspeccionado antes de ingresar a la ZSR (zona de seguridad restringida). La inspección puede ser realizada a través del uso de equipos de inspección, inspección manual (cacheo) o una combinación de ambas.

(...)

**3.3. Normas de control de seguridad para los pasajeros.**

(...)

3.3.4. Las pertenencias que el pasajero lleve consigo será inspeccionado por equipos de inspección de bultos por rayos X en el puesto de control de seguridad.

3.3.5. Todo pasajero que transporte un equipo electrónico de grandes dimensiones en el interior de su equipaje como por ejemplo, una computadora portátil, un proyector, una filmadora, etc; deberá retirar dicho equipo del equipaje y colocarlo para su inspección por rayos X. De ser necesario, el personal de seguridad puede inspeccionar de manera física dichos equipos.

[El subrayado agregado es nuestro]

52. Del texto antes citado, se desprende que el Programa de Seguridad de LAP establece que en el procedimiento de inspección la Entidad Prestadora se encuentra facultada para efectuar una inspección a las personas que deseen acceder a zonas restringidas, como lo son las salas de embarque. Asimismo, las pertenencias que las personas lleven consigo serán inspeccionadas por equipos de rayos X en el puesto de control de seguridad.
53. Teniendo en consideración lo antes mencionado y de la revisión del expediente, se advierte que LAP presentó los registros filmicos relacionados con el procedimiento de inspección del señor [REDACTED] el 22 de setiembre de 2019, observándose la siguiente secuencia de hechos:

➤ **15:55:54 horas**

El señor [REDACTED] y su esposa se acercan hacia la máquina de rayos X disponiéndose a acomodar sus pertenencias para ser inspeccionadas después de recibir una instrucción del personal ubicado en dicha zona. El usuario toma una bandeja, retira la computadora portátil que llevaba en una de sus maletas y la coloca en la bandeja, luego el personal femenino de LAP desliza ésta por la faja de ingreso a la máquina de rayos junto con un par de maletas.



Calle Los Negocios 192, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

➤ **15:57:03 horas**

Se observa que el referido personal de LAP coge una mochila del usuario para deslizarla por la faja de ingreso a la máquina de rayos X, no obstante, el señor [REDACTED] toma una nueva bandeja y coge la mochila de manos del personal, saca de ésta otra computadora portátil, se retira el reloj de la muñeca y un canguro de la cintura colocando estos objetos en la bandeja. Asimismo, mueve las manos indicando al referido personal que espere.

➤ **15:57:34 horas**

El personal de LAP se dispone a deslizar la mochila y la bandeja del señor [REDACTED], el usuario le conversa e inmediatamente el personal retira dichos objetos de la faja. El usuario nuevamente toma una bandeja, coloca en ella dicha mochila y sus zapatos mientras conversa con el referido personal de LAP haciendo un ademán con la mano y levantando el dedo índice, posteriormente se retira.

54. Conforme se puede apreciar de las imágenes captadas por las cámaras de seguridad del AIJCh, el señor [REDACTED] colocó sus pertenencias en las bandejas a fin de que sean inspeccionadas por la máquina de rayos X. Entre ellas, colocó dos (2) computadoras portátiles después de recibir indicaciones del personal femenino de LAP en bandejas para su ingreso por la faja que conducían a la máquina de rayos X. Se puede observar que el usuario llega a conversar con el referido personal sin que sea posible apreciar el contenido de dicha conversación. De las imágenes del video no se aprecia que el personal femenino de LAP o su compañero realicen gestos inadecuados al momento de la atención.
55. Consecuentemente, del medio probatorio citado no se verifica que el personal de seguridad de LAP haya tratado de forma inadecuada al señor [REDACTED] en el momento que acomodaba su equipaje para la inspección a través de la máquina de rayos X, por lo que las alegaciones del usuario en su reclamo no son acreditadas por las imágenes visualizadas.
56. En este punto, debe recordarse que el numeral 173.2 del artículo 173 del TUO de la LPAG<sup>10</sup>, señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones, lo que no ha ocurrido en el presente caso pues el usuario no ha acreditado la alegación señalada.

<sup>10</sup> TUO de la LPAG

**Artículo 173.- Carga de la prueba**

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

173.2. Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Santiago - Lima  
Central Telefónica: (01) 500-9330  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)





PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE Nº 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN Nº 1

57. Por otro lado, el señor [REDACTED] también manifestó que dos oficiales aeroportuarios de LAP se negaron a brindarle apoyo para la presentación de su reclamo aduciendo que estaban ocupados realizando otras labores.
58. Al respecto, del registro fílmico presentado por LAP se observa que con posterioridad al incidente en la máquina de rayos X el usuario atravesó el pórtico de control de metales y se dispuso a retirar sus pertenencias, conversó con un oficial de seguridad durante 30 segundos y se acercó luego a otro personal de LAP con quien conversó por dos minutos aproximadamente despidiéndose finalmente.
59. Siendo así, del medio probatorio citado no se verifica que los oficiales de LAP se hayan negado a brindarle apoyo al usuario para la presentación de su reclamo, por lo que dicha alegación contenida en el reclamo del usuario tampoco ha sido acreditada.
60. Al respecto, cabe reiterar que conforme al numeral 173.2 del texto normativo antes citado, correspondía que el usuario acreditara que el personal de LAP se negó a brindarle ayuda para presentar su reclamo; no obstante, no se ha verifica que el usuario haya presentado medio probatorio alguno que acredite dicho hecho, por lo que también corresponde desestimar esta alegación.
61. En consecuencia, corresponde confirmar la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872, mediante la cual se declaró infundado el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

En virtud de los considerandos precedentes y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos del OSITRAN<sup>11</sup>;

#### SE RESUELVE:

#### <sup>11</sup> Reglamento de Reclamos del OSITRAN

##### "Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:  
Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;  
Integrar la resolución apelada;  
Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

##### "Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

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

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



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 609-9330  
www.ositran.gob.pe



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

MINVU

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

EXPEDIENTE N° 006-2020-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 1

**PRIMERO.- DECLARAR** la confidencialidad y reserva de las imágenes contenidas en el video presentado por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L el 12 de agosto de 2020, remitido en atención al requerimiento de la Secretaría Técnica del Tribunal de Solución de Controversias del OSITRAN realizado mediante Oficio N° 00198-2020-TSC-OSITRAN.

**SEGUNDO.- CONFIRMAR** la decisión contenida en la Carta LAP-GRE-C-2019-0872 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. que declaró **INFUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED], en la medida que no se ha acreditado que el personal de la Entidad Prestadora haya tratado de forma inadecuada al usuario en el momento que acomodaba su equipaje para la inspección a través de la máquina de rayos X.

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

**CUARTO.- NOTIFICAR** la presente Resolución al señor [REDACTED] y a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.

**QUINTO.- 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, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Francisco Javier Coronado Saleh.*

**ANA MARÍA GRANDA BECERRA**

Vicepresidenta

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

NT: 2020084522

*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>*



Calle Los Negocios 182, piso 2  
Surquillo - Lima  
Central Telefónica: (01) 506-9300  
[www.ositran.gob.pe](http://www.ositran.gob.pe)