





- i.- De acuerdo con el documento denominado Información Aeronáutica Peruana (AIP – Perú), autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, el horario de operaciones del Aeropuerto de Piura inicia a las 07:00 y culmina a las 21:00 horas; no obstante, es facultad de las líneas aéreas solicitar a la Entidad Prestadora la ampliación del horario de atención del aeropuerto, para lo cual deberán de enviar la solicitud correspondiente.
  - ii.- LATAM y AVIANCA solicitaron concretamente para el mes de julio que el aeropuerto abriera a las 06:00 horas; como consecuencia de lo cual el horario de atención del aeropuerto de Piura se extendió desde las 06:00 horas hasta las 23:00 horas.
  - iii.- Considerando que el horario de atención en el día que sucedieron los hechos reclamados fue a partir de las 06:00 horas, el ingreso de los usuarios antes de dicha hora se encontraba restringido.
  - iv.- Es responsabilidad de cada aerolínea instruir e indicar a sus pasajeros acerca de la anticipación con la cual deben de presentarse al aeropuerto, a efecto de que puedan cumplir con el procedimiento de *check in* e ingresar a la sala de embarque del aeropuerto.
- 3.- Con fecha 23 de agosto de 2016, el señor **TISSIERES** interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta de ADP, señalando lo siguiente:
- i.- El reclamo se sustenta en el maltrato recibido al haber acudido al aeropuerto dos (2) horas antes del embarque, encontrándolo cerrado, consecuencia de lo cual tuvo que esperar fuera del aeropuerto hasta que este abriera, peligrando su integridad personal así como la de sus bienes.
  - ii.- Las aerolíneas citan a los pasajeros dos (2) horas de embarque, lo que significa que el usuario debe presentarse en el aeropuerto antes de las 06:00 horas.
  - iii.- La zona externa al aeropuerto de Piura es calificada como de alta peligrosidad por los actos delictivos que allí ocurren con frecuencia.
- 4.- El 14 de setiembre 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 23 de agosto de 2016, el señor Rodríguez, presumiblemente en representación del señor TISSIERES, interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta N° 114-2016/GA-SPUR/AdP; no obstante, no ha cumplido con adjuntar documento alguno que acredite su representación, incumpliendo con



las formalidades exigidas en los numerales 1 y 3 del artículo 113 y 211 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

- ii.- No habiéndose cumplido con las formalidades antes descritas, el recurso de apelación contra la decisión contenida en la carta N° 114-2016/GA-SPUR/AdP debe ser declarado improcedente.
  - iii.- Sin perjuicio de lo señalado, ADP viene coordinando con aerolíneas a efecto de informen e instruyan a los pasajeros respecto del horario de atención del aeropuerto de Piura; ocurriendo que dicha iniciativa no implica responsabilidad alguna sobre la información que las aerolíneas brindan a sus usuarios.
- 5.- El 13 de setiembre de 2018 se realizó la audiencia de vista de la causa contando con la asistencia de la representante de ADP, quien procedió dar su informe oral, quedando la cusa a voto.

## II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN

- 6.- 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 el señor [REDACTED]

## III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

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

- 7.- En el presente caso, el reclamo se refiere al cuestionamiento que realizó el señor [REDACTED] en contra de ADP por un presunto servicio deficiente, manifestando que acudió al aeropuerto dos (2) horas antes a la indicada para su embarque, conforme a lo indicado por la aerolínea; no obstante lo cual encontró las puertas del aeropuerto cerradas; supuesto previsto en el inciso c) del artículo 5 del Reglamento de Reclamos de ADP<sup>1</sup> y en el literal c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y

<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"



Solución de Controversias del OSITRAN<sup>2</sup> (en adelante, el Reglamento de Reclamos del OSITRAN).

- 8.- 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.
- 9.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
- i.- La carta N° 114-2016/GA-SPUR/AdP fue notificada al señor [REDACTED] el 4 de agosto de 2016.
  - ii.- El plazo máximo que el señor [REDACTED] tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 25 de agosto de 2016.
  - iii.- El 23 de agosto de 2016, el señor [REDACTED] presentó el escrito de apelación; advirtiéndose que en la en el la página final consta su nombre y el de su abogado; sin embargo, el usuario no ha suscrito la apelación.
- 10.- ADP ha señalado que el recurso de apelación debe ser declarado improcedente, toda vez que el abogado del usuario, el señor [REDACTED], no presentó documento alguno que acredite que actuaba en representación del señor [REDACTED], incumpliendo con las formalidades exigidas en los numerales 1 y 3 del artículo 113 y el 211 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 11.- Conforme a lo señalado precedentemente, se advierte que el señor [REDACTED] omitió suscribir el escrito de apelación presentado el 23 de agosto de 2016 contra la carta N° 114-2016/GA-SPUR/AdP emitida por ADP.

Reglamento de Reclamos de OSITRAN

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."

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".

Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2012-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".



- 12.- En relación a los requisitos de admisibilidad y procedencia de medios impugnatorios interpuestos por los usuarios, el artículo 53 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN señala lo siguiente:

*"Es requisito de admisibilidad de los medios impugnatorios su interposición dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución materia de impugnación.*

*Son requisitos de procedencia de los medios impugnatorios los siguientes:*

- a) Que se interpongan contra la decisión en primera de instancia referida a los supuestos considerados en el numeral 1.5.3 del presente Reglamento, contra los actos a que se refiere el numeral 206.2 del artículo 206 de la LPAG; esto es, los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión.*
- b) Que se dirijan al órgano competente para concederlas o denegarlas, según lo previsto en los artículos precedentes.*
- c) Que se recaude nueva prueba en el caso del recurso de reconsideración.*
- d) Que se fundamente debidamente.*

*La ausencia de alguno de los requisitos de admisibilidad o de procedencia dará lugar a que se declare la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto, según corresponda."*

- 13.- El artículo citado establece que la ausencia de los requisitos de admisibilidad y procedencia conduce a la inadmisibilidad o improcedencia del medio impugnatorio interpuesto por el usuario.
- 14.- Cabe precisar que a efecto de determinar cuáles son aquellos requisitos con los que debe contar el medio impugnatorio interpuesto, el citado artículo debe ser leído conjuntamente con lo dispuesto en el artículo 219 de la TUO de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General (en adelante TUO de la LPAG)<sup>5</sup>, el cual señala que los escritos que contengan medios impugnatorios deben cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 122 del mismo cuerpo normativo.
- 15.- En esa línea, el inciso 3 del artículo 122 del TUO de la LPAG señala lo siguiente:

*"Artículo 122.- Requisitos de los escritos*

*Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:*

*(...)*

*3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.*

*(...)"*

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

Artículo 219.- Requisitos del recurso

El escrito del recurso deberá señalar el acto del que se recurre y cumplirá los demás requisitos previstos en el artículo 122 de la presente Ley.



- 16.- Atendiendo a lo señalado en el TUO de la LPAG, el escrito de apelación presentado por el señor [REDACTED] el 23 de agosto de 2016 debió de cumplir con el requisito constituido por contar con la respectiva firma del usuario.
- 17.- Sin embargo, cabe precisar que el artículo 134 del mismo TUO de la LPAG<sup>6</sup>, también establece que todos los escritos presentados por los administrados deben de ser recibidos pese a que puedan estar incumpliendo requisitos establecidos en el TUO de la LPAG, como es el no estar acompañados de los recaudos correspondientes o que se encuentren afectados por otro defecto que amerite corrección; por lo que la unidad de recepción al momento de la presentación del escrito debe de realizar las observaciones correspondientes por los incumplimientos de requisitos presentados invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. De no hacerlo la respectiva mesa de partes, ello le correspondería a la respectiva Entidad Administrativa.
- 18.- Cabe señalar que en la primera instancia administrativa prevista para el presente procedimiento, es ADP quién actúa en calidad de Entidad de la Administración Pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN<sup>7</sup>.
- 19.- Considerando lo expuesto, correspondía que ADP requiriera al señor [REDACTED] la subsanación de su escrito sin firma presentado el 23 de agosto de 2016, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles para subsanarlo; no obstante, de la revisión del expediente se verifica que ADP no realizó dicho requerimiento.
- 20.- En la medida que resulta una obligación de las entidades administrativas o aquellas que actúan como tales requerir la subsanación de cualquier omisión formal, la declaración de improcedencia de la apelación presentada por el señor [REDACTED] el 23 de agosto de 2016 aun cuando no contaba con su firma, configuró una afectación al derecho al debido procedimiento del usuario, así como a obtener un pronunciamiento del órgano de segunda instancia.
- 21.- Al respecto, cabe recordar que el numeral 1.2 del artículo IV del TUO de la LPAG<sup>8</sup>, reconoce el principio del debido procedimiento, por el cual se conciben una serie de

<sup>6</sup> Artículo 134.- Observaciones a documentación presentada

134.1. Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en la presente Ley, que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la unidad de recepción al momento de su presentación realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.  
(...)"

<sup>7</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

Artículo 7.- Instancias Resolutivas

Las entidades prestadoras como Primera Instancia Administrativa en los procedimientos de Reclamos de Usuarios Las entidades prestadoras constituyen la primera instancia administrativa en los procedimientos de solución de reclamos de usuarios a que se refieren los literales a) y b) del numeral 1 del artículo 3 del presente Reglamento, los cuales están obligados a tramitar de conformidad con este reglamento.

A los efectos de este reglamento, las entidades prestadoras tienen carácter de "entidad de la administración pública" conforme al artículo 1 numeral 8 del Título Preliminar de la LPAG. En tal sentido les son aplicables las disposiciones de este reglamento y en lo no previsto, las de la LPAG."

<sup>8</sup> TUO de la LPAG



garantías mínimas que las Entidades de la Administración deberán observar en la tramitación de los procedimientos a su cargo en beneficio del usuario; por lo que se encuentran obligadas a cumplir con emitir sus pronunciamientos en el marco de lo dispuesto en cada uno de dichos procedimientos.

- 22.- En esa línea, los artículos 118 y 215 del TUO de la LPAG prevén respecto de la facultad de contradicción que ostentan los administrados en el trámite de un procedimiento administrativo lo siguiente:

*"Artículo 118.- Facultad de contradicción administrativa 118.*

*1. Frente a un acto que supone que viola, afecta, desconoce o lesiona un derecho o un interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa en la forma prevista en esta Ley, para que sea revocado, modificado, anulado o sean suspendidos sus efectos.*

*(...)*

*Artículo 215.- Facultad de contradicción 215.1.*

*Conforme a lo señalado en el artículo 118, frente a un acto administrativo que se supone viola, desconoce o lesiona un derecho o interés legítimo, procede su contradicción en la vía administrativa mediante los recursos administrativos señalados en el artículo siguiente, iniciándose el correspondiente procedimiento recursivo."*

- 23.- Se advierte de lo señalado en ambos artículos que cuando un administrado se encuentre frente a un acto que considera afecta un derecho o un legítimo interés, cuenta con la facultad de contradecirlo a través de los recursos administrativos previstos; lo que conlleva a que la segunda instancia administrativa se avoque a conocer el caso a efecto de emitir su respectivo pronunciamiento.
- 24.- Finalmente, se debe tener presente que el numeral 1.6 del artículo IV del TUO de la LPAG<sup>9</sup>, el cual recoge el Principio de Informalismo que rige a todos los procedimientos administrativos, dispone que las normas siempre deben ser interpretadas de tal forma que resulten favorables a la admisión de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no se vean afectados por la exigencia de requisitos formales.
- 25.- En consecuencia, tratándose de un requisito formal que debió ser advertido por la propia ADP, este Tribunal considera que a efecto de cumplir con la finalidad del acto procedimental que favorece la admisión de la pretensión del señor ██████████ en este

**1.2. Principio del debido procedimiento.-**

Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a acceder al expediente, a refutar los cargos imputados, a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

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

**1.6 Principio de informalismo.-** Las normas de procedimiento deben ser interpretadas en forma favorable a la admisión y decisión final de las pretensiones de los administrados, de modo que sus derechos e intereses no sean afectados por la exigencia de aspectos formales que puedan ser subsanados dentro del procedimiento, siempre que dicha excusa no afecte derechos de terceros o el interés público.



caso, la de apelar la decisión contenida en la carta N° 114-2016/GA-SPUR/AdP; corresponde avocarse a evaluar los fundamentos de la apelación, al haber sido interpuesta dentro de los quince (15) días de notificada la referida carta, es decir, dentro del plazo establecido en el Reglamento de Reclamos de ADP y de OSITRAN.

- 26.- 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).
- 27.- 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.

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

#### Sobre la normativa aplicable

- 28.- 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>10</sup>.
- 29.- 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>11</sup>.
- 30.- 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>12</sup>. Teniendo en cuenta

<sup>10</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>11</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>12</sup> Código del Consumidor

*"Artículo IV.- Definiciones  
Para los efectos del presente Código, se entiende por:*



dicha definición, el señor [REDACTED] se encuentra dentro del ámbito de tutela del Código del Consumidor.

- 31.- 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.

**Sobre el reclamo formulado por el señor [REDACTED]**

- 32.- En el presente caso, el señor [REDACTED] manifestó que habiendo acudido al aeropuerto de Piura dos (2) horas antes de la hora de embarque prevista conforme a lo indicado por la aerolínea; encontró las puertas del aeropuerto cerradas, consecuencia de lo cual tuvo que esperar fuera de este hasta que abriera sus puertas, corriendo peligro su integridad personal, así como la de sus bienes.
- 33.- Por su parte, ADP señaló que resulta responsabilidad de cada aerolínea instruir e indicar a sus pasajeros acerca de la anticipación con la cual deben de presentarse en el aeropuerto; ocurriendo que de acuerdo con lo coordinado con las aerolíneas LAN y AVIANCA, el horario de atención del aeropuerto de Piura para el mes de julio fue de 06:00 hasta las 23:00 horas.
- 34.- Cabe señalar que de acuerdo con el documento denominada Información Aeronáutica Peruana (AIP – Perú) autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, el horario regular de operaciones del Aeropuerto de Piura inicia a las 07:00 y culmina a las 21:00 horas.
- 35.- Ahora bien, en el expediente obran las solicitudes presentadas por las aerolíneas LAN y AVIANCA, mediante la cuales requieren a ADP que con la finalidad de atender a sus clientes de los primeros vuelos del día, el aeropuerto de Piura atienda desde las 06:00 (y no desde las 07:00) hasta las 23:00 horas durante el mes de julio; ocurriendo que conforme a lo manifestado por la Entidad Prestadora, esta accedió a lo solicitado.
- 36.- Sobre el particular corresponde recordar las responsabilidades y deberes del Concesionario previstos en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano establece:

*"5.11.11 El CONCESIONARIO será responsable, ante el CONCEDENTE, OSITRAN y los terceros, por la correcta administración y uso de los Bienes de la Concesión así como por el riesgo inherente a los mismos.*

*(...)*

*7.1 Derechos y Deberes del CONCESIONARIO*

**1.- Consumidores o usuarios**

*Las personas naturales o jurídicas que adquieran, 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".*



*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.*

*(...)*

*7.1.3 Corresponde al CONCESIONARIO diseñar y administrar los Servicios Aeroportuarios de conformidad con los parámetros establecidos para tal efecto en el presente Contrato."*

- 37.- En atención a lo señalado, se advierte que es obligación, y a la vez facultad de ADP, llevar a cabo la prestación de los servicios aeroportuarios al interior del terminal, para lo cual la Entidad Prestadora debe organizar su prestación de acuerdo con los recursos (operativos y humanos) con los que cuente. En razón de ello, administra el terminal, destina recursos, coordina y realiza todo tipo de acciones que estime necesaria 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.
- 38.- Asimismo, cabe tener en cuenta que los literales e) y f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de Terminales Aeroportuarios y Portuarios aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 074-2011-CD-OSITRAN (en adelante, Reglamento de Usuarios) los cuales señalan lo siguiente.

**"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, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza.*

*f) A la calidad y cobertura del servicio*

*A exigir de las Entidades Prestadoras la prestación de los servicios conforme a los niveles de servicio aplicables, establecidos en cada contrato de concesión y las normas legales vigentes, cuando corresponda.*

- 39.- De acuerdo con el artículo citado, las Entidades Prestadoras deberán velar y garantizar que los usuarios reciban una atención adecuada y de calidad, así como asegurarse que no se encuentran en situaciones que puedan resultar inseguras.
- 40.- Como se ha señalado precedentemente, ADP alegó haber cumplido con lo solicitado por las aerolíneas LAN y AVIANCA, esto es, con adelantar su horario de atención de las 07:00 horas a las 06:00 horas de la mañana, resultando responsabilidad de estas informar la hora en la cual los usuarios debían acercarse al aeropuerto a fin de evitar que ocurriera un hecho como el acontecido al usuario.



- 41.- En el presente caso, se aprecia que obra en el expediente la solicitud formulada por AVIANCA a ADP<sup>13</sup> a efecto de que el aeropuerto de Piura inicie sus operaciones desde las 06:00 horas de la mañana durante el mes de julio; sin embargo, la aerolínea también manifestó en dicha solicitud que el primero de sus vuelos con destino a la ciudad de Lima partiría a las 07:31 horas, resultando razonable que los usuarios pasajeros de dicho vuelo se acercaran al aeropuerto hasta dos (2) horas antes de su partida, esto es, antes de las 06:00 horas de la mañana.
- 42.- Sobre el particular, cabe precisar que si bien las aerolíneas resultan responsables de atender a sus clientes a efectos de que aborden su avión a la hora prevista y lleguen a su destino, finalmente es la Entidad Prestadora la encargada de recibir y atender a los usuarios que utilizan la infraestructura aeroportuaria que administra con la finalidad de que estos aborden oportunamente los vuelos de la aerolíneas que eligen; a efecto de lo cual les corresponde garantizar condiciones de atención adecuada para el ingreso de los mismos a la infraestructura que gestionan conforme a lo señalado en el literal e) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios<sup>14</sup>.
- 43.- En ese sentido, siendo ADP responsable de la gestión de la infraestructura aeroportuaria que explota en virtud al Contrato de Concesión que suscribió con el Estado Peruano; se encuentra obligada a brindar una atención adecuada a los usuarios que acuden al Terminal Aeroportuario, teniendo el deber de coordinar adecuadamente con las aerolíneas los horarios de apertura del aeropuerto de Piura en caso se establezcan horarios de vuelo distintos a los que habitualmente se programan, con la finalidad de programar horas adecuadas de apertura del aeropuerto que garanticen que los usuarios puedan ingresar sin problemas antes de abordar sus vuelos.
- 44.- Habiéndose constatado en el presente caso que ADP no programó una hora adecuada para la apertura del aeropuerto de Piura, teniendo en cuenta el vuelo comercial programado para las 07:31 horas de la aerolínea AVIACA y que ello originó que el señor [REDACTED] encontrase cerrado el aeropuerto y no pudiera ingresar a sus instalaciones a la hora fijada por la aerolínea, quedo evidenciado la prestación deficiente del servicio a los usuarios.
- 45.- En consecuencia con lo expuesto, corresponde amparar el reclamo presentado por el señor [REDACTED]

<sup>13</sup> Folio 6

<sup>14</sup> Reglamento de Usuarios

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios

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

(...)

a) 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, corrección y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. Por ello, las Entidades deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones inseguras, vergonzantes, vejatorias, intimidatorias o discriminatorias de cualquier naturaleza.



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
EXPEDIENTE N° 345-2016-TSC-OSITRAN  
RESOLUCIÓN N° 3

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>15</sup>;

**SE RESUELVE:**

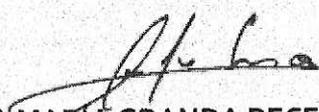
**PRIMERO.- REVOCAR** la decisión contenida en la carta N° 114-2016/GA-SPUR/AdP, emitida por AEROPUERTOS DEL PERÚ S.A.; y en consecuencia, **DECLARAR FUNDADO** el reclamo presentado por el señor [REDACTED] en la medida a que la Entidad Prestadora brindó una atención deficiente al usuario al no haber programado adecuadamente la hora de apertura del aeropuerto.

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

**TERCERO.- NOTIFICAR** a la señor [REDACTED] 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 MARÍA GRANDA BECERRA

Vicepresidenta

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS  
OSITRAN

<sup>15</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 036-2021-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 contenciosa administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".