Firmado por: ZUÑIGA SCHRODER Humberto Angel FAU 20133840533 soft
Motivo: Firma Digital
Fecha: 27/06/2024 18:55:32 -0500

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

EXPEDIENTE Nº	:	49-2022-TSC-OSITRÁN
APELANTE	:	
ENTIDAD PRESTADORA	:	CORPAC S.A.
ACTO APELADO	:	Decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C.

RESOLUCIÓN Nº 00271-2024-TSC-OSITRÁN

Lima, 26 de junio de 2024

SUMILLA: Habiéndose verificado que la responsabilidad por el daño a la laptop del usuario resulta atribuible a la Entidad Prestadora, y habiéndose demostrado que su personal no le entregó el Libro de Reclamaciones cuando este lo solicitó; corresponde revocar la decisión de primera instancia y declarar fundado el reclamo.

VISTO:

El recurso de apelación interpuesto por el señor (en adelante, el usuario) contra la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C., emitida por CORPAC S.A. (en adelante, la Entidad Prestadora).

Se cumple con precisar que, desde el 21 de septiembre de 2021 hasta el 7 de octubre de 2023, el Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante TSC) no ha contado con el quórum mínimo de tres miembros que establece la normativa vigente para celebrar sesiones y, consecuentemente, para resolver los reclamos y controversias presentados por los usuarios en segunda instancia administrativa. Al respecto, el quórum del TSC se reconstituyó con la designación de dos miembros mediante Resolución de Consejo Directivo N° 0042-2023-CD-OSITRÁN, publicada en el diario oficial El Peruano el 7 de octubre de 2023.

CONSIDERANDO:

I. <u>ANTECEDENTES</u>:

1. El 16 de febrero de 2022, el señor MARTÍNEZ presentó un reclamo ante CORPAC, manifestando lo siguiente:

   i.- El 7 de diciembre de 2021, encontrándose en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto Teniente FAP Alejandro Velasco Astete de la ciudad del Cusco, acondicionó sus pertenencias, entre ellas una laptop, en una de las bandejas dispuestas para tal fin.

   ii.- Luego de pasar por el arco de seguridad se dirigió hacia la máquina de rayos x para recoger sus pertenencias, dándose con la sorpresa de que la bandeja y sus pertenencias se encontraban en el suelo, habiendo caído estas de la faja transportadora de la referida máquina.

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

iii.- Al recoger sus pertenencias constató que la pantalla y otras partes de su laptop se encontraban rotas. Ante la falta de interés por solucionar el incidente de parte del personal del aeropuerto, solicitó el Libro de Reclamaciones, pero éste no le fue entregado.

iv.- En el momento en que la bandeja que contenía sus pertenencias cayó al suelo se encontraba presente solo un trabajador del aeropuerto en el Puesto de Control de Seguridad.

v.- No hubo un control adecuado de las pertenencias de los usuarios ni de las bandejas en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto, hecho que ocasionó que su laptop se dañara.

vi.- Solicitó que la Entidad Prestadora le entregue una laptop nueva de idénticas características que la dañada o el reembolso de su costo.

2. Mediante Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C., notificada el 9 de marzo de 2022, la Entidad Prestadora declaró infundado el reclamo presentado por el señor MARTÍNEZ, señalando lo siguiente:

i.- De la revisión de las cámaras de seguridad del Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto se aprecia que el usuario utilizó 2 bandejas para acondicionar sus pertenencias: en una de ellas dejó un morral y una laptop, colocando este último objeto encima del morral, y en la otra bandeja dejó una bolsa, un chaleco y otras pertenencias.

ii.- Se constata que el usuario no tomó las previsiones necesarias al acondicionar sus pertenencias dentro de las bandejas a fin de evitar accidentes, pues colocó su laptop encima del morral, cuando lo que correspondía era utilizar una bandeja exclusivamente para depositar dicho equipo electrónico.

iii.- El personal encargado de recoger las bandejas utilizadas por los usuarios no se encontraba presente en el momento en el que las pertenencias del usuario cayeron al suelo, debido a que minutos antes acudió a otra área del aeropuerto a fin de reportar el hallazgo de un objeto perdido. Atendiendo a ello, no puede considerarse que el personal del Puesto de Control de Seguridad haya tenido la intención de incurrir en una omisión en el cumplimiento de sus funciones.

iv.- El daño a la laptop del usuario no se produjo por negligencia u omisión del personal de la Entidad Prestadora. Por el contrario, el haber colocado su laptop encima del morral revela descuido y negligencia de parte del usuario.

v.- Los medios probatorios presentados por el usuario a fin de acreditar el daño ocasionado a su laptop (fotografías y video) revelan inconsistencias en la magnitud de este. En efecto, en el video grabado por el usuario inmediatamente después del incidente se aprecia que la pantalla de la laptop presenta una rajadura pequeña, mientras que en las fotografías tomadas posteriormente se aprecia una rajadura más extensa.

vi.- En relación con la supuesta falta de entrega del Libro de Reclamaciones, cabe señalar que el personal que atendió al usuario no se negó a entregarle dicho Libro, brindándole la opción de registrar su reclamo a través del portal virtual de la Entidad

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

Prestadora. Asimismo, se debe tener en cuenta que, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN, los reclamos pueden ser formulados a través de la Mesa de Partes de la Entidad Prestadora, a través del Libro de Reclamaciones, vía telefónica, correo electrónico o de su página web.

3. Con fecha 30 de marzo de 2022, el usuario interpuso recurso de apelación contra la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C., manifestando lo siguiente:

   i.- El daño a la laptop se produjo como consecuencia de la ausencia del personal de CORPAC en el Puesto de Control de Seguridad, pues no hubo vigilancia durante su paso por la máquina de rayos x. Asimismo, dicha ausencia de personal evitó que se le brindara orientación sobre el acondicionamiento de sus pertenencias en las bandejas.

   ii.- Debe tenerse en cuenta que el personal de la Entidad Prestadora es el único responsable de la inspección del equipaje de mano de los pasajeros, siendo la Entidad Prestadora responsable del actuar negligente de sus empleados, esto es, de haber abandonado su lugar de trabajo (Puesto de Control de Seguridad).

   iii.- Al solicitar el Libro de Reclamaciones, el personal de CORPAC le indicó que no era posible entregárselo debido a que la oficina en donde se encontraba estaba cerrada.

4. El 22 de abril de 2022, CORPAC elevó al Tribunal de Solución de Controversias y Atención de Reclamos (en adelante, el TSC) el expediente administrativo reiterando lo indicado en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C.

5. El 6 de junio de 2024, el usuario presentó un escrito reiterando lo señalado a lo largo del procedimiento.

6. El 12 de junio de 2024, se realizó la audiencia de vista, quedando la causa al voto.

7. El 17 de junio de 2024, la Entidad Prestadora presentó un escrito de alegatos finales, señalando lo siguiente:

   i.- Todo el proceso de inspección de las pertenencias del usuario se desarrolló en condiciones normales y con las medidas de seguridad necesarias. En efecto, en el reclamo no se especifica que el incidente con la laptop del usuario haya ocurrido durante la inspección de la cámara de rayos x.

   ii.- El reclamante, a su criterio, decidió colocar su laptop encima de otras pertenencias, sin prever que se podría caer o resbalar desde la superficie en que se encontraba, siendo que el daño a dicho artefacto se produjo debido a la falta de diligencia del usuario, razón por la cual la Entidad Prestadora no debe asumir la responsabilidad por dicho daño.

   iii.- Cumple con informar a sus usuarios que los reclamos pueden ser formulados por escrito, a través de su mesa de partes (en el horario administrativo de la entidad); a través del libro de reclamos (en el horario administrativo de la entidad); por teléfono, correo electrónico y web de la entidad (las 24 horas del día).

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

iv.- En ese sentido, debe tenerse en cuenta que su personal no dejó de atender al usuario, ofreciéndole diversas alternativas para la presentación de su reclamo.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

8. Las cuestiones en discusión son las siguientes:

i.- Determinar la procedencia del recurso de apelación interpuesto contra la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C.

ii.- Determinar, de ser el caso, si corresponde amparar el reclamo presentado por el usuario.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

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

9. La materia del presente reclamo está referida al cuestionamiento del usuario por el daño ocasionado a su laptop en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto del Cusco, debido a la presunta supervisión inadecuada del proceso de revisión de su equipaje de mano a cargo del personal de la Entidad Prestadora, así como a la negativa a entregarle el Libro de Reclamaciones; supuestos de reclamo relacionados con daños y pérdidas en perjuicio del usuario y la calidad en el servicio prestados, contenidos en los literales d) y c) del artículo 3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de CORPAC[1] (en adelante, Reglamento de Reclamos de CORPAC) y en los literales d) y c) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN[2]; y en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo[3], el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

LOAIZA & ASOCIADOS

[1] **Reglamento de Reclamos de CORPAC**

*"**Artículo 3.- Materia de Reclamos***
Los reclamos que son materia del presente reglamento se detallan a continuación:
(…)
c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios;
d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de CORPAC S.A.
(…)".

[2] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

"Artículo 33.- (…) Los reclamos que versen sobre:
(…)
c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de la Entidad Prestadora (…)".

[3] **Reglamento de Reclamos del 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".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

10. De conformidad con el artículo 38 del Reglamento de Reclamos de CORPAC[4] y el artículo 59 del Reglamento de Reclamos del OSITRÁN[5], 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 la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:

    i.- La Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C. fue notificada al usuario el 9 de marzo de 2022.

    ii.- El plazo máximo que el usuario tuvo para interponer el recurso de apelación venció el 30 de marzo de 2022.

    iii.- El usuario apeló con fecha 30 de marzo de 2022, es decir, dentro del plazo legal establecido.

12. Por otro lado, como se evidencia del propio 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 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en adelante, TUO de la LPAG)[6].

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

Cuestión previa

14. Mediante escrito del 6 de junio de 2024, el usuario solicitó informar oralmente ante este Tribunal los argumentos de su defensa en el presente procedimiento administrativo.

15. Sobre el particular, cabe señalar que, a lo largo del procedimiento, tanto en su primera como segunda instancia, ambas partes han expuesto los fundamentos de su defensa, así como presentado diversos documentos en calidad de medios probatorios.

LOAIZA & ASOCIADOS

---

[4] **Reglamento de Reclamos de CORPAC**

"Artículo 38.- Recurso de Apelación
(…)
El plazo para la interposición del recurso de apelación es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo positivo".

[5] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*"**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".

[6] **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".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

16. Atendiendo a lo expuesto, este Tribunal aprecia que, sobre la base de la documentación presentada y los argumentos planteados por las partes, se cuenta con elementos de juicio suficientes para resolver la materia en controversia con plena convicción.

17. En consecuencia, conforme a lo establecido en el artículo 60 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN[7], corresponde la denegatoria del pedido de informe oral formulado por el usuario.

De la reparación de daños

18. Sobre este extremo, es importante recalcar que el literal j) 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-OSITRÁN (en adelante, el Reglamento de Usuarios), establece lo siguiente:

> *"**Artículo 7.- Derechos del Usuario.-***
> *Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:*
> *(…)*
> ***j) A la reparación de daños.***
> *Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.*
> *Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".*

19. De lo citado se tiene que la reparación de los daños provocados a los usuarios con ocasión de los servicios brindados es un derecho reconocido a estos y una obligación de la Entidad Prestadora, toda vez que tiene el deber de guardar diligencia debida con la mercadería que manipule dentro del terminal portuario.

20. Ahora bien, a fin de definir y establecer la responsabilidad por daños, corresponde remitirnos a las reglas establecidas en el Código Civil.

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

---

[7] **Reglamento de Reclamos de OSITRÁN**

"Artículo 60°
(…)
La notificación de la fecha para la vista de la causa deberá realizarse con una anticipación no menor de cinco (5) días a la fecha de su realización y de ser el caso, la solicitud de informe oral deberá presentarse con una anticipación no menor a tres (3) días a la fecha de su realización, la cual será concedida por el Tribunal de Solución de Controversias de considerar oportuno y necesario contar con elementos de juicio adicionales para la emisión de su pronunciamiento; caso contrario, procederá a resolver la apelación con los medios probatorios presentados por las partes a lo largo del procedimiento (…)".

*"**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."

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

> "*Artículo 1321.- Queda sujeto a la indemnización de daños y perjuicios quien no ejecuta sus obligaciones por dolo, culpa inexcusable o culpa leve.*
> *El resarcimiento por la inejecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso, comprende tanto el daño emergente como el lucro cesante, **en cuanto sean consecuencia inmediata y directa de tal inejecución**.*
> *Si la inejecución o el cumplimiento parcial, tardío o defectuoso de la obligación, obedecieran a culpa leve, el resarcimiento se limita al daño que podía preverse al tiempo en que ella fue contraída*".
>
> [El subrayado y resaltado es nuestro]

22. Conforme se desprende del párrafo anterior, procede el resarcimiento por daños y perjuicios, en la medida que sean consecuencia inmediata y directa de la inejecución de una obligación, o de su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

23. Es importante precisar que, al estar la Entidad Prestadora obligada a brindar un servicio de calidad, tiene el deber de guardar la diligencia debida en las operaciones que realice dentro del terminal aeroportuario a fin de que estas sean efectuadas correctamente, sin generar daños a sus usuarios.

24. En este punto es importante considerar que el artículo 1331 del Código Civil prescribe que "*la prueba de los daños y perjuicios y de su cuantía corresponde al perjudicado por la inejecución de una obligación, o por su incumplimiento parcial, tardío o defectuoso*". En tal sentido, en el presente caso, a efectos de determinar que la Entidad Prestadora no cumplió con su labor de diligencia en la prestación de sus servicios, corresponde al usuario acreditar que los daños se produjeron en el terminal aeroportuario.

25. En esa misma línea, el numeral 2 del artículo 173 del TUO de la LPAG[8] señala que corresponde a los administrados presentar los medios probatorios que sustentan sus alegaciones.

III.2.1 De las obligaciones de la Entidad Prestadora

26. Al respecto, es importante precisar que el literal f) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios establece que los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público tienen el derecho a que las Entidades Prestadoras les brinden un servicio idóneo y de calidad, 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:*
> *(…)*
> ***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 OSITRÁN.*
> *(…)".*

[8] **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.

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

[El subrayado es nuestro]

27. Asimismo, según lo establece el literal k) del artículo 7 del citado Reglamento de Usuarios, los usuarios de la Infraestructura de Transporte de Uso Público aeroportuaria tienen el derecho a utilizarla en condiciones de seguridad, 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:*
> *(…)*
> ***k. A la seguridad***
> *Los servicios portuarios, aeroportuarios, viales, ferroviarios y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao deben ser suministrados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los Usuarios.*
>
> *La seguridad comprende no sólo el deber genérico de cuidado de los Usuarios, sino también los supuestos específicos establecidos en cada contrato de Concesión y la normatividad vigente, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones genéricas de seguridad portuaria, aeroportuaria, vial, ferroviaria y del Sistema Eléctrico de Transporte Masivo de Lima y Callao".*

[El subrayado es nuestro]

28. Por otro lado, el indicado Reglamento de Usuarios establece que los usuarios tienen derecho a la reparación de daños o pérdidas que sean provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los dependientes de las Entidades Prestadoras, 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:*
> *(…)*
> ***j. A la reparación de daños***
> *Los Usuarios tienen derecho a la reparación por los daños o pérdidas que sean provocadas por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de las Entidades Prestadoras.*
>
> *Los Usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".*

[El subrayado es nuestro]

29. Asimismo, el Reglamento dispone que, de establecerse la responsabilidad de la Entidad Prestadora, el usuario puede solicitar la reparación respectiva, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes.

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

III.2.2. Sobre el reclamo formulado por el usuario

Sobre el daño a la laptop del usuario

30. En el presente caso, el usuario manifestó que, habiendo dejado la bandeja que contenía su laptop sobre la faja transportadora de la máquina de rayos x del aeropuerto del Cusco, cayó al suelo, ocasionando que la pantalla y otras de sus partes se rompieran. Precisó que el incidente se produjo debido a la ausencia de personal en dicha área del aeropuerto, solicitando que la Entidad Prestadora le entregara una laptop nueva de idénticas características que la dañada o el reembolso de su costo.

31. Añadió que, habiendo solicitado el Libro de Reclamaciones a fin de registrar su reclamo, este no le fue entregado.

32. Por su parte, la Entidad Prestadora señaló que el usuario no tomó las previsiones necesarias al acondicionar sus pertenencias dentro de las bandejas a fin de evitar accidentes, pues colocó su laptop encima de un morral, cuando lo que correspondía era utilizar una bandeja exclusivamente para depositar dicho equipo electrónico, motivo por el cual el daño a la laptop no se produjo por negligencia u omisión de su personal.

33. Añadió que el personal que atendió al usuario no se negó a entregarle el Libro de Reclamaciones, brindándole la opción de registrar su reclamo a través del portal virtual de la Entidad Prestadora.

34. Ahora bien, de la revisión del expediente se aprecia que la Entidad Prestadora adjuntó un video conteniendo imágenes del procedimiento de inspección del equipaje de mano del usuario en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto.

35. Así, se visualiza que, a fin de iniciar el proceso de inspección de sus pertenencias, el usuario colocó en una de las bandejas un morral, y sobre este una laptop, y que colocó el resto de sus pertenencias en otra bandeja.

36. Asimismo, se observa que, luego de atravesar la máquina de rayos x, y encontrándose aun sobre la faja transportadora de dicha máquina, la bandeja que contenía el morral y la laptop cayeron al suelo.

37. Adicionalmente, se observa que, segundos después, un trabajador de dicho Puesto de Control de Seguridad recogió del suelo tanto las pertenencias del usuario como la bandeja, e instantes después otro trabajador se acerca a la faja transportadora a fin de recoger las bandejas vacías utilizadas por otros pasajeros que ya habían retirado sus pertenencias.

38. Por otro lado, de la revisión del expediente se aprecia que el usuario presentó un video grabado por él mismo, en el que se aprecia que muestra al personal del Puesto de Control de Seguridad su laptop dañada, indicando que esto se produjo al caer de la faja transportadora de la máquina de rayos x.

39. En este punto, cabe resaltar que la Entidad Prestadora no ha negado que la laptop del usuario se haya dañado al momento de realizar la inspección de sus pertenencias en el Puesto de Inspección de Seguridad, habiendo cuestionado únicamente que dicho daño se hubiera generado por acción u omisión de su personal.

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

40. Teniendo en cuenta ello, se aprecia que no constituye un hecho controvertido la existencia del daño a la laptop del usuario, correspondiendo a continuación determinar si la Entidad Prestadora es responsable de dicho daño.

41. De la visualización del video presentado por la Entidad Prestadora antes citado, se aprecia también que, al dejar el usuario la bandeja que contenía el morral y la laptop sobre la faja transportadora de la máquina de rayos x, se encontraba en dicho lugar un trabajador del Puesto de Control de Seguridad, siendo este quien tuvo el último contacto con la bandeja antes de que pasara por la referida máquina de rayos x, mientras el usuario se dirigía al arco de seguridad.

42. Asimismo, se aprecia que, luego de pasar por la máquina de rayos x, se produjo una acumulación o amontonamiento de bandejas que contenían las pertenencias de los pasajeros que realizaban la inspección en el segmento de salida de la faja transportadora, siendo que en dicho preciso momento la bandeja del usuario cayó al suelo junto con el morral y la laptop.

43. Teniendo en cuenta los hechos descritos, se desprende que la ausencia de personal del Puesto de Control de Seguridad que controlara el adecuado desplazamiento de las bandejas que contenían las pertenencias de los usuarios en el segmento de salida de la máquina de rayos x, tuvo incidencia en la caída de la bandeja que contenía la laptop del usuario.

44. Adicionalmente, cabe recordar que el artículo 10 de la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, establece que la revisión de los pasajeros y sus equipajes de mano es responsabilidad del concesionario, en el presente caso de CORPAC[9], lo que guarda concordancia con lo prescrito en el Reglamento de Usuarios precedentemente citado, que dispone que dicho servicio debe de realizarse cumpliendo los estándares de calidad establecidos en los Contratos de Concesión y en el marco normativo.

45. Teniendo en cuanta que la Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, establece que la revisión de los pasajeros y sus equipajes de mano es responsabilidad del concesionario, conforme se aprecia a continuación:

> *"**Artículo 10.- De los Operadores de Aeródromos públicos y privados***
> *(…)*
> *10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano".*

46. En ese sentido, se advierte que en el presente caso el personal de la Entidad Prestadora se encontraba a cargo de la inspección del equipaje de mano del usuario en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto del Cusco.

47. Sin perjuicio de lo expuesto, cabe precisar que, si bien la Entidad Prestadora ha alegado que el usuario no tomó las previsiones necesarias al acondicionar sus pertenencias dentro de las bandejas a fin de evitar accidentes, pues colocó su laptop encima de un morral, cuando lo que correspondía era utilizar una bandeja exclusivamente para depositar dicho equipo electrónico, lo que habría propiciado su caída; no se encuentra acreditado que la

[9] **Ley N° 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil**

*"**Artículo 10.- De los Operadores de Aeródromos públicos y privados***
(…)
10.2 Son responsables de la inspección de los pasajeros y su equipaje de mano".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

causa de que la bandeja cayera haya sido el alegado inadecuado acondicionamiento de sus pertenencias por parte del usuario.

48. Asimismo, cabe resaltar que, del video presentado por la Entidad Prestadora no se aprecia que su personal del Puesto de Control de Seguridad haya dado alguna indicación al usuario, a fin de que corrigiera la forma en que había acondicionado sus pertenencias dentro de la bandeja, habiendo, por el contrario, empujado la bandeja hacia la máquina de rayos x tal como el usuario la dejó sobre la faja transportadora.

49. Por otro lado, cabe resaltar que la Entidad Prestadora ha reconocido que el personal cuya labor consistía en recoger las bandejas utilizadas por los usuarios en el Puesto de Control de Seguridad no se encontraba presente al momento de ocurridos los hechos materia de reclamo, debido a que minutos antes acudieron a otra área del aeropuerto a fin de reportar el hallazgo de un objeto perdido, alegando también que, por dicho motivo, no podía considerarse que su personal hubiera tenido la intención de omitir el cumplimiento de sus funciones.

50. Sobre el particular, la propia Entidad Prestadora ha reconocido la falta de personal en el Puesto de Control de Seguridad para el ingreso a la sala de embarque, motivo por el cual lo alegado no constituye un hecho que pueda calificar como un eximente de responsabilidad, por cuanto correspondía que, ante dicha situación, se desplegaran las acciones necesarias a fin de no interrumpir el normal desarrollo de las actividades de inspección del equipaje de mano en dicha zona del aeropuerto.

51. Adicionalmente, cabe señalar que en una relación jurídica contractual debe procurarse que los riesgos de la operación económica sean asignados de manera eficiente, teniendo como regla general que estos sean asumidos por aquella parte que se encuentra en mejor capacidad de asumirlos o minimizar sus efectos[10].

52. En ese sentido, teniendo en cuenta que es la Entidad Prestadora quien debe de asumir el riesgo de las operaciones realizadas y de los servicios brindados en el terminal aeroportuario que administra, no sería razonable trasladar la responsabilidad de lo ocurrido al usuario, pues conforme se ha indicado precedentemente, debido a su condición de operador aeroportuario, es quien mejor podrá implementar las medidas de seguridad para disminuir los riesgos y perjuicios generados como consecuencia del procedimiento de inspección de los pasajeros y de su equipaje[11].

53. Consecuentemente, habiéndose verificado que la responsabilidad por el daño a la laptop del usuario resulta atribuible a la Entidad Prestadora, el monto correspondiente al resarcimiento debe determinarse con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios[12], esto es, por acuerdo entre las partes, por la vía arbitral o judicial; correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con el usuario.

---

[10] Sobre el particular se pueden tomar como referencia los Lineamientos de OSITRÁN para la emisión de opinión de los proyectos de Contrato de Concesión.
http://www.OSITRÁN.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/par/LINEAMIENTOS_DE_OSITRÁN/ANEXO_LINEAMIENTOS_CONTRATOS.

[11] Dicha lógica responde al criterio conocido en el Derecho de la Responsabilidad Civil como *"cheapest cost avoider"* según el cual *"responde del daño quien pueda reducir los costos que se ocasionan de la forma más económica posible (a largo plazo) estableciendo los cambios apropiados, y al mismo tiempo evitar los costes de transacción innecesarios"*. En: ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de la Responsabilidad Civil". Gaceta Jurídica. 4ª Edición. Lima, 2006. p. 151.

[12] **Reglamento de Usuarios**

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

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

54. En este punto, cabe señalar que, si bien la Entidad Prestadora ha cuestionado que la magnitud del daño de la laptop del usuario no se encontraría acreditado, en la medida que los medios probatorios presentados por el usuario permitirían identificar diferencias al respecto; cabe precisar que, conforme se ha podido determinar precedentemente, la caída de la laptop en el Puesto de Control de Seguridad del aeropuerto del Cusco y la consecuente ocurrencia del daño a dicho equipo electrónico se encuentran plenamente acreditados.

55. Asimismo, cabe precisar que el reembolso ordenado deberá efectuarse tomando en cuenta el video grabado por el usuario instantes después de la ocurrencia del incidente o la acreditación de daños que el usuario realice de manera documental ante la Entidad Prestadora.

56. Por tanto, habiéndose verificado que la responsabilidad por el daño a la laptop del usuario resulta atribuible a la Entidad Prestadora, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C. y declarar fundado el reclamo.

Sobre la negativa a entregar el Libro de Reclamaciones

57. Por otro lado, el usuario manifestó que solicitó el Libro de Reclamaciones a fin de registrar su reclamo; sin embargo, este no le fue entregado por el personal de la Entidad Prestadora.

58. De la revisión del expediente se aprecia que obra un video presentado por el usuario en el que se escucha manifestar al personal de la Entidad Prestadora que, a pesar de haber solicitado reiteradamente el Libro de Reclamaciones, este no le había sido entregado, encontrándose acreditado que solicitó expresamente la entrega del Libro de Reclamaciones físico.

59. Asimismo, en el expediente obra un documento a través del cual un trabajador de la Entidad Prestadora formuló sus descargos por el hecho materia de reclamo. En dicho documento, el referido trabajador consignó lo siguiente:

> *"(…) Llegando casi de inmediato a la sala de embarque nacional me encontré con el oficial de seguridad aeroportuaria Edson Enrique Roque (oficial encargado) acompañado del pasajero quien se encontraba algo alterado, molesto, reclamando por el estado de su laptop, culpando a los oficiales de servicio en la sala de embarque nacional, que ellos por su negligencia habían causado la caída de su laptop, y que por ello solicitaba el Libro de Reclamaciones, a lo que le respondí de forma amable y cortes que la entrega del Libro Físico de Reclamaciones era imposible por estar cerrado las oficinas administrativas a esa hora y que tranquilamente podría poner su reclamo a través del portal virtual de CORPAC S.A., que igual es válido".*

Artículo 7.- Derechos de los Usuarios
Sin perjuicio de los derechos que surjan de otras normas vigentes, los Usuarios tienen los siguientes derechos:
(…)

j. A la reparación de daños

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

Los usuarios tienen derecho a solicitar la determinación de la responsabilidad de los daños o pérdidas conforme con el marco jurídico vigente, a través de las vías que estimen convenientes, entre ellas el procedimiento de reclamo, u otras. Luego de establecida dicha responsabilidad, el Usuario podrá solicitar la reparación correspondiente, ya sea en sede judicial, arbitral o por acuerdo entre las partes, según lo pactado".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

[El subrayado es nuestro]

60. A partir de lo manifestado por el personal de la Entidad Prestadora, se encuentra acreditado que la Entidad Prestadora contaba con un Libro de Reclamaciones físico en el aeropuerto del Cusco, y que ante el requerimiento formulado por el usuario para que este le fuera entregado, se le informó que ello no era posible debido a que, a esa hora, la oficina en la cual se encontraba estaba cerrada.

61. Al respecto, cabe recordar que el artículo 45 del Reglamento de Usuarios establece que es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un Libro de Reclamaciones físico y/o virtual, el cual debe ser puesto a disposición de los usuarios cuando lo soliciten[13].

62. No obstante, en el presente caso se verifica que, aun cuando la Entidad Prestadora contaba con un Libro de Reclamaciones físico, este no fue entregado al usuario cuando lo solicitó.

63. Cabe precisar que, si bien la Entidad Prestadora ha alegado que, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Reclamos del OSITRÁN, los reclamos también pueden ser formulados por vía telefónica, correo electrónico o página web; de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Usuarios es obligación de la Entidad Prestadora poner a disposición de los usuarios de manera inmediata el Libro de Reclamaciones físico cuando estos lo requieren, independientemente que se hayan implementado otros canales de recepción de reclamos.

64. Asimismo, si bien la Entidad Prestadora ha señalado en sus alegatos finales que cumple con informar a sus usuarios que los reclamos pueden ser formulados a través del Libro de Reclamaciones en el horario administrativo de la entidad; cabe recordar que dicho Libro debe encontrarse a disposición de los usuarios durante el mismo lapso en el que estos utilizan la infraestructura que administra y/o acceden a sus servicios, pues es precisamente en este periodo que pueden presentarse situaciones que eventualmente dichos usuarios quisieran registrar en dicho instrumento.

65. Finalmente, habiéndose acreditado que el personal de la Entidad Prestadora no entregó al usuario el Libro de Reclamaciones cuando lo solicitó, lo que implica el incumplimiento de lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Usuarios, que establece la obligación de las Entidades Prestadoras de poner a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones cuando lo soliciten; de acuerdo con lo establecido en el literal g) del artículo 2 y en el literal e) del artículo 8 del Reglamento General de Supervisión[14], corresponde remitir copia del

---

[13] **Reglamento de Usuarios**

*"**Artículo 45.- Sobre el Libro de Reclamaciones***
Es obligación de toda Entidad Prestadora contar con un Libro de Reclamaciones físico y/o virtual el cual deberá ser puesto a disposición de los Usuarios cuando lo soliciten.

En caso se utilice un Libro de Reclamaciones Virtual, este deberá ser de fácil acceso a través de la página web de la Entidad Prestadora. Para el caso del Libro de Reclamaciones físico deberá ser exhibido en un lugar visible".

[14] **Reglamento General de Supervisión de OSITRÁN**

*"**Artículo 2.- Definiciones***
(…)
g) Órgano Supervisor: Gerencia de OSITRÁN encargada de ejecutar actividades de supervisión, para verificar el cumplimiento de una o más materias, supervisables sobre la gestión de las Entidades Prestadoras.

Artículo 8.- Supervisión de aspectos operativos
Se refiere a la verificación del cumplimiento de obligaciones vinculadas a los aspectos operativos de la explotación de la infraestructura de transporte de uso público. Las actividades de supervisión de aspectos operativos comprenden:
(…)

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

presente expediente a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados y actúe de acuerdo a sus atribuciones.

66. Atendiendo a lo expuesto, corresponde revocar la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C. y declarar fundado el reclamo.

En virtud de los considerandos precedentes, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 60[15] y 61[16] del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRÁN;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- REVOCAR la decisión contenida en la Carta MTC/CORPAC.S.A.SPZO.1.2022.C. emitida por CORPAC S.A. y, en consecuencia, declarar **FUNDADO** el reclamo presentado por el señor , en la medida que el daño a la laptop del usuario resulta atribuible a la Entidad Prestadora; y, al encontrarse acreditado que su personal no entregó al usuario el Libro de Reclamaciones cuando este lo solicitó.

SEGUNDO.- **PRECISAR** que el monto correspondiente al resarcimiento del daño a la laptop ocasionado al usuario se determinará con arreglo a lo previsto en el literal j) del artículo 7 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, esto es, por acuerdo entre las partes, por vía judicial o arbitral, correspondiendo que la Entidad Prestadora se comunique con el usuario.

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

CUARTO.- **REMITIR** copia del Expediente N° 49-2022-TSC-OSITRAN a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización a fin de que evalúe los hechos reseñados relacionados con la falta de entrega del Libro de Reclamaciones al usuario, y actúe de acuerdo a sus atribuciones.

QUINTO.- NOTIFICAR al señor y a CORPAC S.A. la presente resolución.

LOAIZA & ASOCIADOS

e) Verificar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la calidad (niveles de servicio y/o especificaciones pertinentes) establecidos contractualmente para la infraestructura de transporte.
(…)
k) Verificar el cumplimiento de cualquier otra obligación de naturaleza análoga que resulte exigible a las entidades prestadoras".

[15] **Reglamento de Reclamos del 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".

[16] **Reglamento de Reclamos del OSITRÁN**

*"**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".

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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

SEXTO.- DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores miembros Humberto Ángel Zúñiga Schroder, Santos Grimanés Tarrillo Flores y Ernesto Luciano Romero Tuya.

HUMBERTO ÁNGEL ZÚÑIGA SCHRODER
VICEPRESIDENTE
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y ATENCIÓN DE RECLAMOS
OSITRÁN

NT: 2024079286

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico firmado digitalmente, archivado por el Ositrán, 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.OSITRÁN.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.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml

OSITRAN
EL REGULADOR DE LA INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE DE USO PÚBLICO

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