

## RESOLUCIÓN N° 002-2017-AAP-PEM

**Expediente :** 002-2017-AAP-PEM  
**Reclamante :** Aidee Dueñas Pacco

Puerto Maldonado, 30 de enero de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2017-AAP-PEM de fecha 18 de enero de 2017, interpuesto por la Sra. Aidee Dueñas Pacco, identificado con DNI N° 44290252 (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Padre Aldamiz" de la ciudad de Puerto Maldonado (en adelante, el Aeropuerto).

### **CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto en virtud al Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano el 05 de enero de 2011 (en adelante Contrato de Concesión). En consecuencia tiene a su cargo, entre otros, los servicios referidos al uso y acceso a la infraestructura aeroportuaria, así como la seguridad de las instalaciones del Aeropuerto.

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio de 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

Que, el Artículo 5 del Reglamento establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 del Reglamento. Del mismo modo, los reclamos deben cumplir los requisitos de presentación previstos en el Artículo 16 del Reglamento.

Que, la Reclamante presenta su queja indicando que no existen asientos para los usuarios en la sala de entrada del Aeropuerto lo cual constituye una necesidad más aun en el caso de los ancianos y mujeres embarazadas.

Que, sobre el particular se indica que la empresa ha cumplido con su obligación de adquirir asientos necesarios conforme a lo previsto en el Contrato de Concesión, los cuales han sido asignados a la sala de embarque del terminal toda vez que dicho servicio corresponde ser brindado a los pasajeros que se van a embarcar y quienes pagan la TUUA, conforme es la práctica usual y actual en los aeropuertos a nivel mundial, lo que incluye al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Que, es importante resaltar que el hall dentro del Aeropuerto no es una zona de espera, y que cada una de las aerolíneas opera un determinado número de counters para su flujo de pasajeros, siendo obligación de las mismas contar con el número necesario de estos instrumentos para brindar una atención preferencial a quienes lo requieran (ancianos y mujeres embarazadas, entre otros), permitiendo que su estadía en la sala de entrada sea la más breve posible; de manera que se eviten inconvenientes por los posibles perjuicios para la salud ocasionados por la espera en el caso.

Que, sin perjuicio de haber expresado que la falta de asientos en la sala de entrada del Aeropuerto no implica el incumplimiento de alguna obligación legal y/o contractual por parte de la empresa, ésta evaluará lo reclamado sobre este punto toda vez que se encuentra avocada a realizar las mejoras necesarias a fin de brindar un mejor confort a los pasajeros que acuden al aeropuerto, ello considerando además que de acuerdo al Contrato de Concesión es factible mejorar la infraestructura del mismo.

Así, sin perjuicio de lamentar los inconvenientes generados a la Reclamante en el presente caso, se dispone declarar infundado el presente reclamo dado que no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en atención a las razones expuestas.

Que, finalmente resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,


**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 002-2017-AAP-PEM, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional “Padre Aldamiz” de la ciudad de Puerto Maldonado, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**Segundo:** Que, finalmente resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al domicilio consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Wilber Hurtado Ortiz  
Administrador (e) del Aeropuerto de Puerto Maldonado