



RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-WEB-TCQ

Expediente : 0003-2024-AAP-WEB-TCQ
Reclamante :

Tacna, 10 de junio de 2024

VISTO:

El reclamo N° 003-2024-AAP-WEB-TCQ, de fecha 7 de junio de 2024, interpuesto por identificada con DNI N° (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 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 del 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 señalando lo siguiente:

"Cancaleron mi viaje tenía cosas importantes que hacer, no tiene restaurantes mucha gente espacio pequeño, un desastre este aeropuerto no tiene plan de emergencia" (SIC)

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT que se pronuncia sobre lo sucedido y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, de la revisión del reclamo interpuesto y del INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT, corresponde indicar que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante por la situación sobre el vuelo contratado, no se observa un incumplimiento con relación a los



servicios que se ofrecen en el Aeropuerto, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es responsable sobre los vuelos que se contratan con las líneas aéreas.

Que, tal situación sobre la cancelación del vuelo, es un hecho que no está bajo el control de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. quien frente a dicha situación toma las medidas del caso para garantizar la seguridad en el uso de las instalaciones.

Que, sin perjuicio de ello, debe indicarse que la empresa viene trabajando de manera permanente para brindar servicios con la seguridad y calidad adecuada, teniendo en cuenta que la situación generada por la cancelación del vuelo, obedece a un suceso extraordinario y que fue informado con la oportunidad debida.

Que, de acuerdo con ello, pese a comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no apreciarse una situación de incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sin perjuicio de indicar que el reclamo interpuesto será tomado en cuenta como una oportunidad de mejora y será trasladado a la Gerencia Comercial para que evalúe sobre los servicios que se prestan en el Aeropuerto.

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° 003-2024-AAP-WEB-TCQ interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante e indicar que el reclamo interpuesto será tomado en cuenta como una oportunidad de mejora y será trasladado a la Gerencia Comercial para que evalúe sobre los servicios que se prestan en el Aeropuerto.

Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

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.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°003-2024 AAP-TCQ-SLT al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna

El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.