



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-AYP

Expediente : 0001-2024-AAP-AYP
Reclamante :

Ayacucho, 22 Enero de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-AYP de fecha 17 de Enero de 2024, interpuesto por identificado con DNI N° (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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 vigor 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 que la devolución de un equipaje que se retuvo en la sala de embarque el día 12 de enero del 2024 del vuelo LA2185, el mismo que habría sido devuelto el 17 de Enero 2024, después de un trámite engorroso, conforme constaría en las cámaras de video vigilancia.

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar del reclamante, debe precisarse que el motivo de la demora obedeció a que el reclamante realizó el trámite dirigido a la aerolínea, a pesar de habersele indicado que el mismo debía realizar hacia Aeropuertos Andinos del Perú S.A., situación que generó la demora en la atención, como puede apreciarse a continuación





Fui testigo de las indicaciones que le ofrecieron los Oficiales AVSEC al señor Dionisio hoy día, a quien en todo momento se le indicó realizar el trámite dirigido al aeropuerto más no a la aerolínea; posteriormente, retorna a las 12:20 aproximadamente y personalmente atiendo su trámite donde encuentro que la solicitud de devolución estaba dirigida a LATAM y le pido cambiar la solicitud por Aeropuerto de Ayacucho debido a que el trámite lo realiza con el aeropuerto; nuevamente retorna con la misma solicitud y es donde me indica que el cambio ya estaba hecho, cuando reviso sus papeles el cambio que realizó era en el poder simple y no en la solicitud, entonces le pido que lo corrija y retorne, que no se le negará la devolución por que su bulto se había encontrado. Al parecer por la información que la aerolínea le ofreció a la pasajera en su momento fue mal interpretado y confundieron con quien hacer los trámites.

Que, por lo tanto, corresponde declarar infundado el mismo debido a que la demora en la atención se debió a que la solicitud del reclamante estaba dirigido a la Aerolínea, y debía ser dirigida a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., y una vez modificada fue atendida oportunamente, conforme refiere el mismo reclamante.

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° 0001-2024-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Jonathan Henry Pareja Mendoza
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

