



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-TCQ

Expediente : 0001-2024-AAP-TCQ
Reclamante :

Tacna, 5 de enero de 2024

VISTO:

El reclamo N° 000001-2024-AAP-TCQ de fecha 1 de enero del 2024, interpuesto por identificado con DNI N° de Chile (en adelante, el 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 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, el Reclamante presenta su queja dando cuenta de algunas falencias en las coordinaciones y en la infraestructura entre otras (falta de sillas y aire acondicionado).

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 001-2024 AAP-TCQ-ST que se adjunta y da cuenta de lo sucedido, entre otros que los hechos suscitados se presentaron a partir de la cancelación de un vuelo programado que obligó a los pasajeros a desembarcar y retornar al Hall del Aeropuerto.

Que, al respecto, lo primero que corresponde señalar es que se lamenta la situación acontecida y se entiende el malestar del Reclamante.

Que, sin embargo, conforme se indica en el Informe N° 001-2024 AAP-TCQ-ST la situación presentada obedece a una situación imprevista que motivó aglomeración en el Hall del Aeropuerto que no constituye un área de espera sino de tránsito.



Que, en efecto, se reconoce que la infraestructura no es la más óptima, por lo que se viene trabajando en los procesos contractuales y legales destinados a su mejora, sin que en el presente caso, se haya presentado un incumplimiento por dicha situación a los niveles de servicios requeridos para el Hall de tránsito.

Que, por lo tanto, dado lo acontecido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no existir un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, e indicar que la empresa se encuentra trabajando en la mejora de la infraestructura, por lo que se agradece su comprensión, pese a lamentar lo sucedido.

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° 000001-2024-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 001-2024 AAP-TCQ-ST, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, e indicar que la empresa se encuentra trabajando en la mejora de la infraestructura, por lo que se agradece su comprensión, pese a lamentar lo sucedido.

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 el Informe N° 001-2024 AAP-TCQ-ST al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna