



RESOLUCIÓN N° 0012-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0012-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante :

Arequipa, 15 de mayo del 2024

VISTO:

El reclamo N° 012-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 8 de mayo del 2024, interpuesto por [redacted], identificada con Pasaporte N° [redacted] (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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:

"Cada vez pasado control de entrada piden sacar zapatos. En ni una sola vez encuentre cobertores para pies. Porque las personas deben caminar por piso sucio, no hay ninguna forma de proteger personas, no hay ni un tipo de calcetines desechables y tampoco hay unas sillas para poder abrochar o desabrochar zapatos. Uds. Exigen y en mismo momento no tienen ninguna interés para protección individual de las personas de diferentes infemedaded cuales se transmitan por piso. En todos aeropuertos del mundo ofrecen cubre "zapatos", en todos países están sillas. Menos Perú. Tienen que cambiar esta forma de trabajo y estar cuidadosos con salud de sus clientes (pasajeros)." (SIC)





Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 013-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre lo sucedido y se adjunta a la presente.

Que, al respecto de acuerdo a lo informado, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas, se aprecia que no existe un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. respecto del procedimiento de control implementado y de la normatividad aplicable dispuesta por la autoridad y se precisa que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. cumple con las medidas de higiene y limpieza en las instalaciones del Aeropuerto de manera permanente para evitar precisamente generar afectaciones a la salud de las personas.

Que, sin perjuicio de ello, el reclamo interpuesto se tomará en cuenta como una oportunidad de mejora para ser evaluada y de ser el caso, tomar algunas acciones que puedan generar menos incomodidades en la medida de lo posible de acuerdo a la infraestructura existente y la que se implemente acorde con los estándares aplicables en los aeropuertos.

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° 012-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 013-2024-AAP-ENCR, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas e indicar que la empresa tomará en cuenta el reclamo interpuesto como una oportunidad de mejora para ser evaluada y de ser el caso, tomar algunas acciones que puedan generar menos incomodidades en la medida de lo posible de acuerdo a la infraestructura existente y la que se implemente acorde con los estándares aplicables en los aeropuertos.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 013-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.