



RESOLUCIÓN N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0013-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante :

Arequipa, 15 de Mayo de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 09 de Mayo de 2024, interpuesto por [redacted], identificado con DNI N° [redacted] (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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, el Reclamante manifiesta que el día de ayer (08 de Mayo del 2024) habría olvidado sus Airpods en la sala de embarque del aeropuerto de Arequipa.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 006-2024/OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme advierte, en el referido informe, que el reclamante dentro de la Sala de Embarque, manipulo sus Airpods en dicho ambiente para cargarlo en la tomacorriente, donde pasado veinte (20) minutos, procedió a desconectarlo y posteriormente colocarse cada auricular en los oídos los Airpods, como se puede apreciar en las imágenes del citado informe.

Que, de la misma manera consideramos oportuno indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de manera constante indica a los usuarios y pasajeros el cuidado de sus pertenencias en las instalaciones del Aeropuerto a fin de evitar perdidas o robo; sin perjuicio de lo cual es preciso señalar que no se tiene registro de algún objeto olvidado en la sala de embarque del aeropuerto, en el área de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC).

De la misma manera, es preciso señalar que no existe evidencia que el referido objeto haya sido tomado por algún trabajador aeropuerto, y mucho menos que dicho objeto se haya quedado en la Sala de Embarque del Aeropuerto de Arequipa, sino muy por el contrario, este pudo haberse caído al momento de efectuar el embarque a la aeronave, pues como se advierte de los videos su persona cargó en la corriente dicho objeto y posterior a ello los utilizo y guardo el case del mismo.





Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú, debido a que ningún momento se advierte participación del personal de la misma, muy por el contrario la pérdida del objeto del Reclamante se debe a una situación propia del 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 respecto del reclamo N° 0013-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 006-2024/OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.