



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-JUL

Expediente : 0002-2024-AAP-JUL
Reclamante :

Juliaca, 15 de Abril de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0002-2024-AAP-JUL, de fecha 12 de Abril de 2024, interpuesto por [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, el Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 refiere que en el trayecto de la sala de embarque al avión habría sufrido una caída al pisar en la abertura de la rejilla de la alcantarilla, indicando que como consecuencia de ello sufrió daño en su pierna derecha

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 004-2024-SLA-AAP-JUL y el Informe N° 042-24-GM-AAP JULIACA que se adjuntan y forman parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, no sin antes lamentar el incidente ocurrido al reclamante, de los informes adjuntos se evidencia que ante la ocurrencia de los hechos se procedió con la atención oportuna e inmediata al pasajero, y que si bien se comprende el malestar causado, el hecho generador de incidente se debió a un hecho fortuito, sin perjuicio de lo cual, en aras de mantener la buena experiencia de nuestros pasajeros, se brindó al Reclamante todas las condiciones de atención médica y confort (alimentos), pudiendo el Reclamante reprogramar su vuelo en la aerolínea sin costo.



Que, en razón a ello no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sin perjuicio de los cual se tomará las medidas necesarias a fin de evitar que vuelva a ocurrir este tipo de incidentes que suponga un riesgo para la integridad de los pasajeros.

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° 0002-2024-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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 los informes N° 004-2024-SLA-AAP-JUL y N° 042-24-GM-AAP JULIACA al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Gerente de Aeropuerto Juliaca

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.

