



2RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-TCQ

Expediente : 0005-2024-AAP-TCQ
Reclamante :

Tacna, 22 de Octubre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 005-2023-AAP-TCQ, de fecha 10 de Octubre del 2024, interpuesto por [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto "Coronel 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 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 presenta su queja señalando lo siguiente:

"Considero que en el Hall hay muy pocos asientos (09 en total) y todos están ocupados y somos tres pasajeros más que debemos mantenernos de pie lo que es incorrecto teniendo en cuenta el flujo de pasajeros."

Que, sobre el particular, lo primero que corresponde indicar es que se comprende el malestar del Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades mencionadas.

Que, sin perjuicio de ello, debe mencionarse que se cuenta con el Informe N° 007-2024-TCQ-SLT que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido.

Que, conforme se indica en el referido informe, cuya imagen de la parte pertinente se copia a continuación, la incomodidad mencionada se habría presentado por una situación



excepcional en la fecha indicada dado que el número de asientos con los que se cuenta con los requeridos por las disposiciones aplicables que son supervisadas por OSITRAN, en base al cumplimiento de estándares IATA

3. Cabe resaltar que el Hall Principal no es un área de espera, ya que Hall es un lugar principalmente de tránsito al público en general. El hecho de no contar con más butacas no deriva en el incumplimiento de alguna normativa, ya que actualmente cumplimos amplia y satisfactoriamente con los parámetros relacionados a los niveles de servicio IATA con el referido al número de butacas, el cual es "Proporción óptima de pasajeros sentados".

Que, en todo caso, la empresa evaluará a partir del reclamo interpuesto la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello.

Que, en ese sentido, si bien corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que se cuenta con el número requerido y que la falta de asientos en la fecha obedeció a un hecho excepcional por lo que se comprende el malestar de la Reclamante, se lamenta lo sucedido y se ofrece las disculpas del caso por las incomodidades mencionadas, la empresa evaluará la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello.

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° 005-2024-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° 007-2024-TCQ-SLT, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, ofrecerle las disculpas del caso y precisar que la empresa evaluará la posibilidad de incrementar el número de asientos en función de la demanda y de la disponibilidad del espacio para ello, conforme a lo sugerido.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 007-2024-TCQ-SLT al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Gerente del Aeropuerto de Tacna
Alberto Agustín Kuriz Ponce

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.