



RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-TCQ

Expediente : 0006-2024-AAP-TCQ
Reclamante : Percy Apaza Beltran

Tacna, 25 de Octubre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0006-2024-AAP-TCQ, de fecha 23 de Octubre 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 el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa (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 el personal de seguridad del Aeropuerto le obstruyó el ingreso al mismo indicando que se encontraba "alterado" por lo que solicita que se mejore el trato hacia los usuarios y se realice un llamado de atención al trabajador.

Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, la empresa comprende el malestar del Reclamante y ofrece las disculpas del caso por los inconvenientes y el malestar que pudo haberse producido como consecuencia de dicho momento.

Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron solicitar los descargos del personal involucrado en el



reclamo, así como la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por el Reclamante.

Que, de la información recabada, no se evidencia un trato inadecuado al Reclamante. Sin perjuicio de ello, se precisa que el trabajador involucrado tiene conocimiento de la situación y sus superiores inmediatos han reforzado con él las premisas de atención a los usuarios que promueve Aeropuertos Andinos del Perú S.A., las mismas que se basan en buenas prácticas y en absoluto consideran algún tipo de malestar entre los pasajeros.

Que, además de lo mencionado en el párrafo anterior y en tanto Aeropuertos Andinos del Perú S.A. busca siempre generar una mejora constante en la experiencia de los usuarios, se precisa que se reforzarán las capacitaciones al personal de seguridad orientada al trato adecuado que se debe tener con los pasajeros del Aeropuerto.

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° 0006-2024-AAP-TCQ interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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° 002-AAP-AVSEC-TCQ al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alberto Kuriz Ponce
Gerente del Aeropuerto de Tacna