



RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-AQP

Expediente : 0005-2024-AAP-AQP
Reclamante :

Arequipa, 03 de junio del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000005-2024-AAP-AQP de fecha 29 de mayo del 2024, interpuesto por : con identificación de DNI N° : (a quien en adelante se denominará 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 del 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 vigor 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 que no se habría brindado un adecuado servicio y atención a su señora madre por parte del personal de seguridad, incluso habiendo sido objeto de maltrato verbal, negando el ingreso a la Sala de Embarque.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.





Que, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecer las disculpas del caso, corresponde señalar que, si bien se realizaron algunas indagaciones por cuestiones de seguridad, conforme se indica en el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR, no se aprecia un proceder indebido por parte del personal de seguridad.

Que, en ese sentido, lo que puede haber ocurrido es que se haya malinterpretado los procedimientos de seguridad aplicables y que ello haya podido dar la impresión de un trato inadecuado, razón por la cual se ofrece las disculpas del caso y se solicita a la Reclamante también su comprensión, pues en todo momento lo que se busca es sin descuidar la seguridad brindar un servicio adecuado a los pasajeros.

Que, en consecuencia, teniendo en cuenta lo mencionado y señalado en el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por la impresión que pudo haber percibido respecto de las indicaciones de seguridad, señalando además que se adoptarán algunas indicaciones al personal para que en los procedimientos de seguridad requeridos no se de una impresión no deseada y además solicitar la comprensión a la 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 el reclamo N° 000005-2024-AAP-AQP de fecha 29 de mayo del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso a la Reclamante por la impresión que pudo haber percibido respecto de las indicaciones de seguridad, señalando además que se adoptarán algunas indicaciones al personal para que en los procedimientos de seguridad requeridos no se de una impresión no deseada y además solicitar la comprensión a la Reclamante.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 0016-2024-AAP-ENCR al correo señalado por la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Gerente del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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.