



RESOLUCIÓN N° 0008-2024-AAP-AYP

Expediente : 0008-2024-AAP-AYP
Reclamante :

Ayacucho, 09 de septiembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0008-2024-AAP-AQP, de fecha 05 de septiembre de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por _____ quien se identificaría con DNI N° _____ (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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, la Reclamante manifiesta en fecha 05 de septiembre del 2024, habría tratado de realizar el Chek In por la página de la Aerolínea Sky Airlines, la misma que no pudo realizarlo



por cuyo motivo fue al aeropuerto, y supuestamente al solicitar información del personal de la aerolínea, no se habría brindado apoyo para dicho efecto

Que, sobre el particular, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, como refiere el Informe, el reclamante se presentó en el control de seguridad de ingreso a la sala de embarque sin contar con la tarjeta de embarque, razón por la cual se le derivó a los Counter de atención de pasajeros de la aerolínea Sky Airlines, a fin que pueda generar dicho documento.

Que, sin embargo, a pesar que el personal AVSEC se comunica con el personal de la Aerolínea, el mismo refiere que el pasajero había llegado tarde y que habían cerrado la atención en los mostradores.

Que, al respecto es preciso señalar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene injerencia en las actividades desarrolladas por la aerolínea, siendo que, si la misma determinó que el pasajero llegó fuera el horario de atención, es un aspecto que debe tratarse entre el pasajero y la aerolínea en el marco de la relación de consumo.

Que, en razón a ello, es preciso señalar que no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., debido a que no tiene injerencia en la relación de consumo que tiene la aerolínea con el pasajero, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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° 0008-2024-AAP-AYP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho 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 Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
AYACUCHO

JONATHAN PAREJA MENDOZA
GERENTE DE AEROPUERTO

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.

