



RESOLUCIÓN N° 00021-2024-AAP-AQP

Expediente : 0021-2024-AAP-AQP

Reclamante :

Arequipa, 08 de Noviembre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 00021-2024-AAP-AQP, de fecha 02 de Noviembre de 2024, interpuesto por , identificada con DNI N° (en adelante, la Reclamante) mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (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 indica que el día 02 de noviembre a las 11:41 horas aproximadamente, sufrió el robo de su celular mientras pasaba por el control de seguridad del Aeropuerto, sin embargo, el personal no le permitió observar las cámaras de seguridad, demorando más de 1 hora en la gestión, por lo que perdió el vuelo que se encontraba esperando.

Que, es importante mencionar que se realizaron las investigaciones internas correspondientes que incluyeron la visualización de las cámaras internas que permitan observar la situación descrita por la Reclamante.





Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 031-2024-AAP-MRMM, el mismo que resume los hechos ocurridos y donde se observa que, en efecto, a las 11:39 horas la Reclamante al pasar por la inspección de rayos x, pone en una de las bandejas diversas cosas, entre ellas, su celular. Sin embargo, al recogerlas, olvida el mismo; siendo el caso que el pasajero de al lado toma el celular. De esta manera, cuando la Reclamante retorna en búsqueda de su celular a las 11:40 horas, no lo encuentra por lo que el personal de seguridad le brinda ayuda, llamando incluso a la Policía Nacional del Perú, quienes ingresan a las 12:23 horas.

Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar de la Reclamante y lamenta la situación a la que se tuvo que enfrentar. Lamentablemente, la zona de inspección de rayos x es una de alto flujo de personas, por lo que resulta imposible que el personal de seguridad advierta el movimiento que realiza cada una de ellas.

Que, aunado a lo anterior, es importante precisar que el personal del Aeropuerto no pudo brindar a la Reclamante acceso a las cámaras de seguridad puesto que, por disposición legal, no es posible entregar este tipo de imágenes o videos a personas no autorizadas.

Que, de lo expuesto no se verifica que los hechos sean imputables a Aeropuertos Andinos del Perú. Pero, sin perjuicio de ello, considerando la interposición del presente reclamo y ante las imágenes observadas en el Informe N° 031-2024-AAP-MRMM, se informa a la Reclamante que esta información será puesta en conocimiento de la Policía Nacional del Perú a la brevedad posible por tratarse de la autoridad competente en materia de seguridad ciudadana.

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° 0021-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa 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.

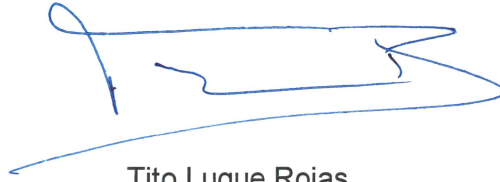
¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.
Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 031-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.