



RESOLUCIÓN N° 00011-2024-AAP-WEB-PEM

Expediente : 00011-2024-AAP-WEB-PEM

Reclamante :

Puerto Maldonado, 26 de diciembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 00011-2024-AAP-WEB-PEM, de fecha 18 de diciembre de 2024, interpuesto por , identificado con DNI N° (en adelante, el “Reclamante”) mediante el Libro de Reclamaciones Virtual de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional “Padre José Aldamiz” (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 indica que el día 11 de diciembre del 2024 realizó un vuelo de la ciudad de Puerto Maldonado a la ciudad de Lima, siendo el caso que, según afirma, dejó olvidadas dos grupos de llaves en las bandejas de plástico del puesto de control de seguridad. Al respecto, el reclamante solicita que se revisen las cámaras de seguridad en la fecha indicada, por lo que, a estos efectos, brinda las características de las llaves olvidadas.

Que, a fin de realizar una mejor evaluación del reclamo y con el objetivo de poder ayudar al Reclamante, se emitió un Reporte de Seguridad Aeroportuaria por parte del personal de seguridad del Aeropuerto.





Que, en dicho informe se precisa que el día 16 de diciembre el Reclamante se acercó al puesto de control de ingreso a sala de embarque indicando que se había olvidado unas llaves en las bandejas el día 11 de diciembre. Ante esta situación, se procedió a revisar los formatos de registros de objetos perdidos, no encontrándose las llaves que el Reclamante requería.

Que, además de lo anterior, se realizaron las coordinaciones respectivas a fin de que el Reclamante pueda visualizar las cámaras de seguridad respecto de la fecha del incidente, por lo que se le citó en el Aeropuerto a fin de realizar dicha gestión, sin embargo, el Reclamante no se presentó. Pese a ello, el personal de seguridad verificó las imágenes, observando que el Reclamante realizó un proceso de inspección normal el día 11 de diciembre, recogiendo sin problema alguno todas las pertenencias que presentó en el puesto de inspección.

Que, considerando lo indicado en el Reporte de Seguridad Aeroportuaria y pese a que las pertenencias de los pasajeros son responsabilidad de ellos mismos, se atendió la solicitud del Reclamante a fin de poder ayudarlo a encontrar las llaves que precisa haber perdido. Sin embargo, no fue posible encontrarlas en el Aeropuerto.

Que, de lo expuesto, no se advierte incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por el contrario, se observa que se realizaron todas las gestiones necesarias que permitían ayudar al 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° 00011-2024-AAP-WEB-PEM interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Puerto Maldonado 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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Leonardo Sierra Cobian
Gerente del Aeropuerto de Puerto Maldonado

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.