



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-DVOSITRAN-AQP

Expediente : 001-2024-AAP-DVOSITRAN-AQP
Reclamante :

Arequipa, 23 de diciembre del 2024

VISTO:

El reclamo N° 001-2024-AAP-DVOSITRAN-AQP, de fecha 10 de diciembre de 2024, interpuesto por (en adelante, el “Reclamante”) mediante la mediante el Libro de Reclamaciones virtual de OSITRAN, 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, mediante Oficio N° 01924-2024-GAU-OSITRAN de fecha 17 de diciembre del 2024, OSITRAN traslada a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. el reclamo presentado por el Reclamante a través del Libro de Reclamaciones virtual del Regulador.

Que, el Reclamante precisa que el día 10 de diciembre del 2024, pasando el control de seguridad, le pidieron retirar su computadora portátil de la mochila que traía consigo, para así, pasar nuevamente el control. Al suceder esto, una correa suya de cuero se quedó en una de las bandejas por lo que continuó el curso del control. Sin embargo, una vez que él vuelve a pasar el control, la correa ya no se encontraba en el lugar. Al consultar con el personal de seguridad, estos no ubicaron dicha prenda de vestir, por lo que se comunicaron con el personal encargado de las cámaras de seguridad, empero, este tampoco logra advertir este momento. Ante esto, el Reclamante se acercó



directamente a los pasajeros que se encontraban delante suyo a fin de pedir la devolución de su prenda de vestir, quienes se la entregaron. Considerando este contexto, el Reclamante expresa su malestar por haber tenido que enfrentar este momento sin compañía del personal de seguridad del Aeropuerto y por el servicio de cámaras en tanto este no tuvo capacidad de evidenciar los hechos del caso.

Que, al respecto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. expresa sus disculpas por el momento vivido por parte del Reclamante. Sin embargo, es necesario recordar que el cuidado de los objetos personales de los pasajeros es responsabilidad de ellos, por lo que siempre se recomienda que presten mucha atención a los mismos en lugares con aglomeración de personas, como es el caso del Aeropuerto.

Que, sin perjuicio de lo anterior, es importante indicar que se reforzarán las capacitaciones al personal de seguridad y al que realiza la visualización de las cámaras de seguridad a fin de que estos puedan brindar una mejor atención al usuario y que se ajuste a las necesidades de cada pasajero en particular.

Que, en virtud de lo antes expuesto, se observa que no ha existido incumplimiento normativo alguno por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde que el reclamo sea declarado infundado. Ello no sin antes reiterar las disculpas del caso al Reclamante e indicar que la empresa continuará trabajando en las mejoras que resulten necesarias para generar una mejor experiencia al usuario.

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° 001-2024-AAP-DVOSITRAN-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

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.

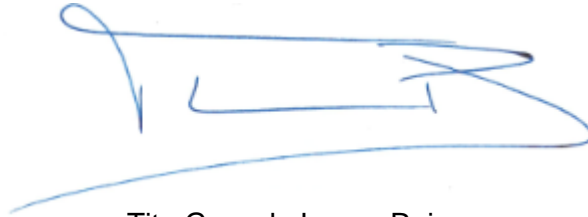
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación



Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.