



RESOLUCIÓN N° 00029-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0029-2024-AAP-WEB-AQP

Reclamante :

Arequipa, 04 de Enero de 2025

VISTO:

El reclamo N° 0029-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 16 de diciembre de 2024, interpuesto por (en adelante, el "Reclamante"), identificado con DNI N° mediante la página web 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, el Reclamante precisa que el día 21 de diciembre, al momento de pasar por el control de seguridad, el personal le indica que llevaba un objeto que no estaba permitido en cabina por lo que debía enviarlo por otro medio de transporte. De esta manera, al momento de volver a pasar por el control, le indicaron que para reingresar debía pagar la TUUA, siendo el caso que no se le dio dicha indicación – según afirma – antes de la salir de la zona estéril.

Que, al respecto, es necesario indicar que, a efectos de tener un adecuado recuento de los hechos y realizar la evaluación del caso de forma correcta, se emitió el Informe N° 0038-2024-AAP-MRMM.



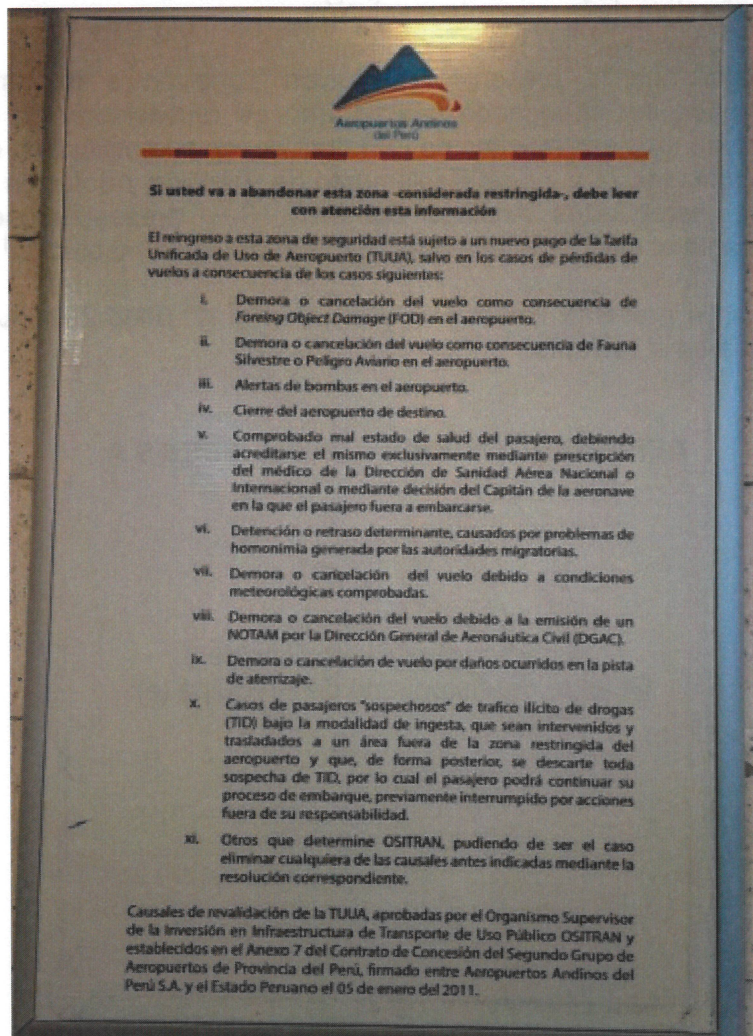
Que, el referido Informe precisa que, en efecto, el día 21 de diciembre a las 12:28 horas, el Reclamante ingresó por el control de TUUA del Aeropuerto, por lo que deja sus pertenencias y es inspeccionado con normalidad a través del pórtico detector de metales. Sin embargo, luego de pasar por el mismo, el operador de la máquina de rayos X observa un objeto en el equipaje por lo que se procede a revisar el mismo.

Que, de esta manera, el oficial de seguridad le informa al Reclamante que debía dejar el objeto o salir de la sala y enviarlo por la bodega de avión o entregarlo a algún familiar que se encontrara en la zona pública del Aeropuerto, indicándosele también que esto implicaría pagar nuevamente la TUUA al reingresar. Ante esto, el Reclamante sale de zona estéril, pero regresa sin haber realizado el pago por lo que se le indica que debe realizarlo y con ello se permitiría el reingreso.

Que, es importante mencionar que la TUUA hace referencia a la Tarifa Única de Uso de Aeropuerto, la misma que se cobra por pasajero por embarcar, siendo el caso que los pasajeros que salen de la sala de embarque por decisión propia y reingresan deben pagar nuevamente ese derecho.

Que, en el caso en cuestión, el Reclamante salió de la zona estéril y reingresó a la misma por decisión propia (a fin de dejar el objeto que no podía llevar consigo en cabina), por lo que correspondía que dicho pago fuese efectuado.

Que, lo anterior fue informado al Reclamante antes que este se disponga a salir de la zona estéril. Sin perjuicio de ello, el Aeropuerto cuenta con un aviso informativo en la pared que indica las consideraciones que debe tener el pasajero al momento de abandonar la sala de embarque, tal como se observa a continuación:



Que, en ese sentido, el Reclamante contaba con toda la información necesaria sobre el pago de la TUUA en el momento que decidió salir de la zona estéril. De esta manera, se observa que no existe incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por el contrario, el Concesionario ha cumplido con informar al Reclamante la información relativa al pago de la TUUA, tanto de manera verbal como visual.

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° 0029-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas

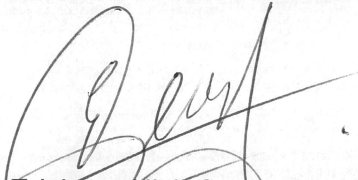


en la parte considerativa de la presente resolución.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0038-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Erickson Nick Cueto Ricalde
Gerente del Aeropuerto de Arequipa (e)

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.