



RESOLUCIÓN N° 00015-2024-AAP-JUL

Expediente : 00015-2024-AAP-JUL
Reclamante :

Juliaca, 06 de enero del 2025

VISTO:

El reclamo N° 00015-2024-AAP-JUL, de fecha 30 de diciembre de 2024, interpuesto por identificado con DNI N° (en adelante, el "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 en el Aeropuerto se le pidió que retire un objeto de su equipaje de bodega, situación ante la cual no tuvo inconveniente alguno, pese a considerar que el referido objeto sí podía viajar en su equipaje. Sin embargo, el motivo de su reclamo es que se le solicitó pagar de nuevo la TUUA, siendo que dicho monto ya estaba incluido en su boleto de avión. Al respecto, solicitó el reglamento relacionado a la TUUA en el módulo de atención y se le indicó que podía leer un aviso informativo, el mismo que tenía fecha del año 2011.

Que, a efectos de realizar una correcta evaluación de los hechos, se solicitó al personal del Aeropuerto los detalles del caso. Al respecto, se informa que el día 30 de diciembre, el Reclamante a las 12:39 horas aproximadamente, procede a ingresar a través del



Pórtico Detector de Metales sin contratiempo alguno y procede a retirar sus pertenencias. Ahora bien, luego de ello, a las 12:50 horas aproximadamente, el Reclamante se presenta en el mostrador de la sala de embarque pues había recibido el llamado de la línea aérea LATAM, empresa que le indica que se debe realizar una verificación en su equipaje de bodega, el mismo que se encontraba en un cuarto de inspección fuera de las salas de embarque.

Que, alrededor de las 12:57 horas, culminada la inspección en el equipaje de bodega, el Reclamante se retira de la zona restringida por la Sala de Llegadas N° 1 con dirección al Hall Principal (zona pública del Aeropuerto), para así dirigirse luego al área de informes y hacer el pago de la TUUA para reingresar a la Sala de Embarque. Así, el Reclamante se acercó a realizar dicho pago y solicita el Libro de Reclamaciones.

Que, respecto de los hechos narrados, se puede observar que el Reclamante pasó el puesto de inspección, donde se realiza el control de seguridad a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sin contratiempo alguno. Sin embargo, cuando este ya se encontraba esperando en la Sala de Embarque, es la aerolínea quien lo llama luego de haber realizado la inspección a su equipaje de bodega.

Que, al respecto, es necesario mencionar que de acuerdo a la RAP 110 que regula el Transporte de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea, en su numeral 110.245 se precisa que es el explotador aéreo comercial de pasajeros quien debe describir en su manual de operaciones la manera a través de la cual informa a los pasajeros acerca de las mercancías peligrosas que está prohibido se transporten a bordo de sus aeronaves.

Que, como se observa, es la línea aérea quien tiene a cargo brindar dicha información respecto del equipaje de bodega, siendo que el caso que la misma advirtió un objeto que no podía viajar en dicho espacio cuando el Reclamante ya se encontraba en la zona estéril (Sala de Embarque). Lamentablemente, al suceder esto, el pasajero debió salir de dicha zona y, a efectos, de volver a ingresar, debió realizar un nuevo pago de TUUA en tanto estaba reingresando a una zona donde corresponde realizar dicho pago.

Que, además, sobre la afirmación del pasajero relacionada a que el aviso informativo es del año 2011, debe precisarse que dicho anuncio contiene reglas actuales y aplicables al caso en cuestión, en ese sentido, es válido que el personal del módulo de atención haya procedido a referirlo al mismo pues es la información que se pone a servicio del pasajero.

Que, sin perjuicio de lo anterior, debemos precisar que dicha situación (retiro de objeto de equipaje de bodega con el pasajero ya en Sala de Embarque) no fue comunicada por la Aerolínea a la Jefatura de Seguridad del Aeropuerto, siendo el caso que la misma, por tratarse de una situación excepcional, pudo haber realizado las gestiones necesarias – en virtud de acuerdos con las diferentes aerolíneas que operan en el Aeropuerto – a fin de que no se realice un reingreso a la sala de embarque, y, por tanto, no se realice el cobro adicional de la TUUA.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo en tanto correspondía realizar el cobro de la TUUA al reingresar a la Sala de Embarque. Sin embargo, se deja a salvo el derecho de la Reclamante a efectos de



interponer un reclamo ante la línea aérea en tanto esta pudo haber notificado de la situación a la Jefatura de Seguridad a fin de evitar que la pasajera haga un reingreso a la zona restringida, lo que implicaba este nuevo cobro.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el 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° 00015-2024-AAP-JUL, interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Juliaca 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 al correo consignado en el reclamo

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.