



RESOLUCIÓN N° 00025-2024-AAP-AQP

Expediente : 00025-2024-AAP-AQP
Reclamante : [REDACTED]

Arequipa, 13 de Diciembre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 00025-2024-AAP-AQP, de fecha 09 de diciembre de 2024, interpuesto por [REDACTED] (en adelante, el "Reclamante"), identificado con DNI N° [REDACTED], 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, el Reclamante indica el día 09 de diciembre¹ su hijo se olvidó de entregarle las llaves de su casa, por lo que tuvo que salir de la sala de embarque a efectos de devolverle las mismas. A partir de esto, tuvo que realizar un pago por la Tarifa Unificada por Uso de Aeropuerto (TUUA), por lo que interpone reclamo pues solicita su devolución.

Que, en virtud del reclamo expuesto y con el objetivo de realizar correctamente el análisis de los hechos, se efectuaron las investigaciones correspondientes; además se realizó la visualización de las cámaras en los extractos correspondientes a la situación antes expuesta.

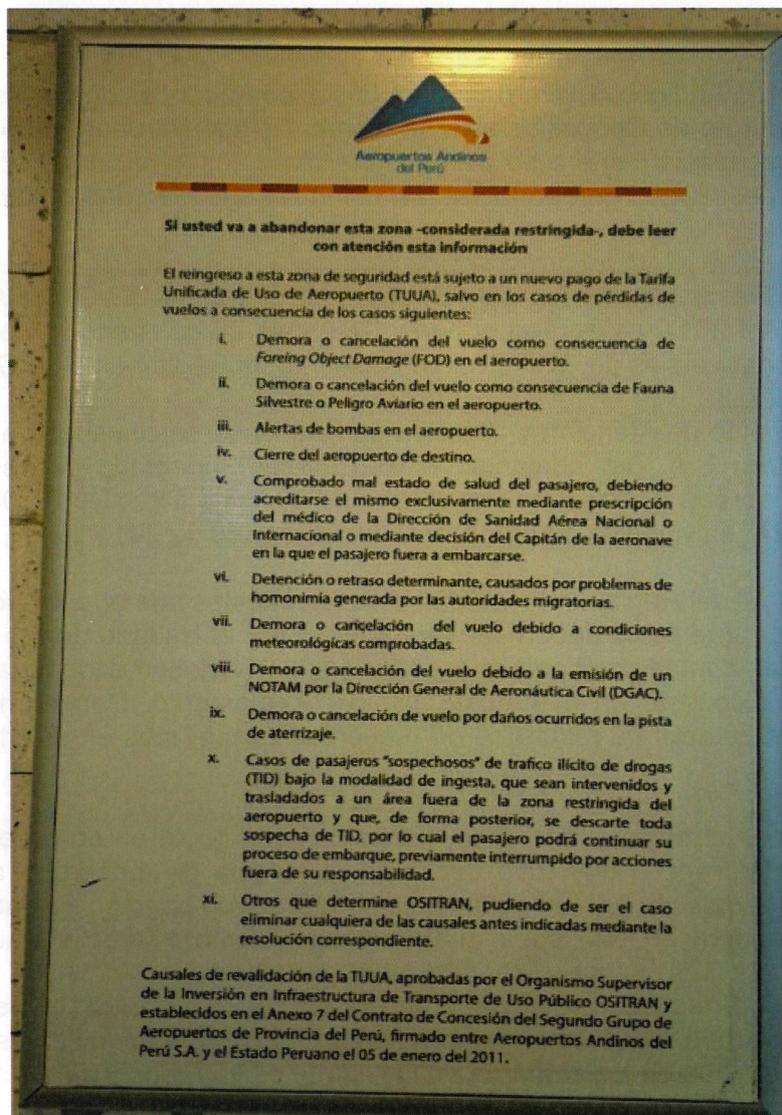
¹ El Reclamante por error indica que la fecha del reclamo es el 09 de noviembre del 2024, sin embargo, el mismo fue colocado en el Libro de Reclamaciones el día 09 de diciembre del 2024.





Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 036-2024-AAP-MRMM, el mismo que narra los hechos y precisa que, en efecto, a las 17:08 horas del día 09 de diciembre, el hijo del Reclamante ingresa por el control de TUUA, por lo que procede a dejar sus pertenencias a fin de ser inspeccionado y pasa con normalidad el control. Sin embargo, minutos después, a las 17:18 horas, el pasajero regresa y consulta si puede salir pues se había olvidado de entregar las llaves a un familiar. Ante esto, la adjunta de seguridad le indica que si sale del área restringida deberá realizar un pago de TUUA cuando decida reingresar. El pasajero sale, y luego, a las 17:30 horas, él y el Reclamante se acercan al área de informes con el objetivo de interponer el reclamo en cuestión.

Que, al respecto, es necesario mencionar que dicha tarifa es pagada cuando un pasajero, por voluntad propia, decide salir y volver a ingresar a la zona restringida. De hecho, en dicha zona se encuentra un cartel que informa de esto e incluso brinda excepciones para el cobro (supuestos que no calzan con el caso en cuestión):





Que, además de contar con el referido anuncio mediante el que se informa a todos los pasajeros, el hijo del Reclamante – tal como se ha mencionado – había sido informado por el personal de seguridad sobre este procedimiento. Sin embargo, ante la situación en la que se encontraba, le resultaba necesario salir.

Que, como se observa de los fundamentos expuestos, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no ha incumplido normativa alguna, por el contrario, ha informado correctamente al pasajero sobre lo que implicaba salir de la zona restringida, correspondiendo realizar el cobro de la TUUA por reingreso a la sala de embarque. En ese sentido, el reclamo interpuesto debe ser declarado infundado.

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° 00025-2024-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 resolución².

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 036-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.

² 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.





AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa