



RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-TCQ

Expediente : 0003-2024-AAP-TCQ

Reclamante :

Tacna, 17 Junio de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0003-2024-AAP-TCQ de fecha 07 de Junio de 2024, interpuesto por Lira identificada con DNI N° (en adelante, la Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa" de la ciudad de Tacna (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 vigor 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, la Reclamante manifiesta que en la sala de embarque se puede observar cola larga de espera en el baño de damas, con la incomodidad de anciana y niñas, debido a una mala distribución de equipos 3 lavatorios y un solo sanitario, solicitando que se coloque 2 sanitario y 2 sanitarios.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 004-2024-AAP-TCQ-SLT que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo da cuenta detalladamente los hechos ocurridos indicando que la situación descrita por la reclamante se presenta en determinadas situaciones y a fin de poder atender la demanda por el uso de los SSHH de la Sala de Embarque, se brinda facilidades para poder salir de la sala embarque y hacer uso de los SSHH del Hall Principal sin el cobro de la TUUA por reingreso



Que, de la misma manera se precisa que a la fecha se viene desarrollando el proyecto “Construcción de Terminal de Pasajeros en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa de Tacna” el mismo que tiene como objetivo incrementar la capacidad operativa actual del Aeropuerto de Tacna y satisfacer adecuadamente el crecimiento de tráfico de pasajeros, encontrándose en etapa de Segunda Revisión por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde precisar que la situación advertida viene siendo comprendida dentro del desarrollo del proyecto de “Construcción de Terminal de Pasajeros en el Aeropuerto Internacional Coronel FAP Carlos Ciriani Santa Rosa de Tacna”, por tanto, no es un incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por cuyo motivo corresponde declarar infundado el presente 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° 0003-2024-AAP-TCQ interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Tacna por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de solicitar al Reclamante su comprensión.

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

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.





Tercero: Notificar la presente Resolución e Informe N° 004-2024-AAP-TCQ-SLT al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administrador del Aeropuerto de Tacna