



RESOLUCIÓN N° 00001-2025-AAP-JUL

Expediente : 00001-2025-AAP-JUL
Reclamante :

Juliaca, 14 de enero del 2025

VISTO:

El reclamo N° 00001-2025-AAP-JUL, de fecha 10 de enero del 2025, interpuesto por identificado con DNI N° (en adelante, la "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, la Reclamante precisa que su saco se ensució en la faja de control de seguridad por lo que solicita el reembolso del lavado del mismo, siendo el caso que el personal tomó evidencias.

Que, al respecto y a fin de realizar una mejor evaluación de los hechos, se emitió el Informe N° 001-2025-AAP-YDAM, el mismo que precisa que siendo las 17:07 horas del día de 10 de enero del 2025, la Reclamante procedió a colocar sus pertenencias en las bandejas siendo el caso que se despoja de sus prendas. Así, a las 17:08 horas, la Reclamante atraviesa el Pórtico Detector de Metales sin contratiempo alguno por lo que, luego, se dirige a recoger sus pertenencias.



Que, al momento de retirar sus prendas, una de estas se hallaba en la faja de la máquina de rayos x, por lo que procede a jalar de ella, siendo el caso que la misma se ensucia con el polvo que emite dicha máquina. Ante esta situación, el personal de seguridad le indica a la Reclamante que la colocación y seguridad de sus pertenencias recae en el pasajero por ello se ponen a disposición una amplia cantidad de bandejas. Luego de esto, la Reclamante se retiró a la sala de embarque, sin embargo, minutos después solicitó el Libro de Reclamaciones indicando que el Aeropuerto debía sumir el pago de la lavandería.

Que, teniendo en cuenta los hechos expuestos, es necesario recordar que el cuidado de las pertenencias de los pasajeros corresponde enteramente a ellos, siendo el caso que el personal de seguridad se enfoca en los controles de seguridad de aviación civil a fin de mitigar el ingreso de objetos prohibidos y mercancías peligrosas.

Que, dicho control de seguridad es necesario en todos los Aeródromos por lo que, tal como se ha indicado, se ponen a disposición de los pasajeros una amplia cantidad de bandejas que les permiten acomodar sus cosas de forma tal que estén protegidas y al alcance de ellos a fin de que puedan acceder a ellas nuevamente sin problemas una vez terminado el control.

Que, en virtud de lo expuesto, no se observa incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto es responsabilidad de los pasajeros la adecuada colocación de sus prendas y el cuidado de las mismas durante el control de seguridad. En ese sentido, 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° 00001-2025-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.

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 001-2025-AAP-YDAM al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Alejandro Chávez Farfán
Gerente del Aeropuerto de Juliaca

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.