



RESOLUCIÓN N° 0002-2025-AAP-AYP

Expediente : 0002-2024-AAP-AYP

Reclamante :

Ayacucho, 21 de Enero de 2025

VISTO:

El reclamo N° 0002-2025-AAP-AYP de fecha 20 de Enero de 2024, interpuesto por identificado con DNI N° (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto "Alfredo Mendivil Duarte" de la ciudad de Ayacucho (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, el Reclamante presenta su malestar debido a que la señorita Francesa Adriana Horna del Portal se le habría cobrado indebidamente por sacar su equipaje de la sala de embarque y volver a ingresar la suma de S/ 23.00

Que, al respecto, se cuenta con el Reporte de Seguridad Aeroportuaria, que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que detalla que la persona de Francesa Adriana Horna del Portal, indico que deseaba salir de la sala de embarque porque la aerolínea le solicitaba efectuar pago para embarcar dicha maleta, siendo informada de manera oportuna que para su reingreso deberá volver a pagar y acto seguido sale de zona estéril hacia la zona pública.



Que, bajo dicho supuesto, al haber salido de manera voluntaria y tener que reingresar a la sala de embarque, resulta necesario que el pasajero vuelva a pasar por el control de seguridad por lo que de acuerdo a la normatividad contractual y legal aplicable corresponde que realice un pago por dicho nuevo control o servicio, en tanto dicha situación no esta previsto como causal de eximente de pago.

Que, adicionalmente a ello, en el Aeropuerto se cuenta con paneles que con claridad indican los supuestos en que se revalida la TUUA, supuesto que no es el ocurrido en el presente caso, precisando que la información que se brinda a los pasajeros es supervisada de manera permanente por OSITRAN, por lo que no corresponde señalar que no se brinda información.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicables.

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° 0002-2025-AAP-AYP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Ayacucho por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

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.

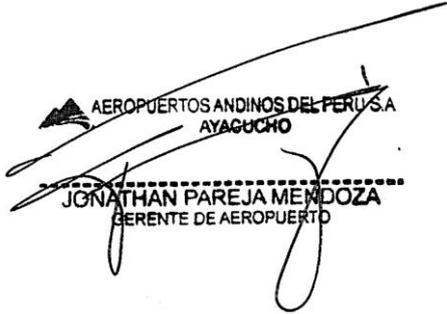
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se 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 y el Reporte de Seguridad Aeroportuaria al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.
AYACUCHO

JONATHAN PAREJA MENDOZA
GERENTE DE AEROPUERTO