

**RESOLUCIÓN N° 004-2016-AAP-AQP**

**Expediente** : 004-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Ana Roció Olivares Cardena

Arequipa, 13 de enero de 2016.

**VISTO:**

El reclamo N° 004-2016-AAP-AQP de fecha 11 de enero del 2016, interpuesto por el Sra. Ana Roció Olivares Cárdena, identificado con D.N.I N° 06676392 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

**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 de 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, debiendo 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 queja indicando su malestar debido a que se apersonó al Aeropuerto a las 04:30 horas y tuvo que esperar hasta las 05:00 horas para poder ingresar, pues el personal administrativo le informó que las instalaciones del Aeropuerto se encontraban cerradas hasta dicha hora. Asimismo, la Reclamante señala que esta falta de coordinación le origina diferentes inconvenientes, incluyendo repercusiones a su salud.

Con relación al horario de funcionamiento del Aeropuerto, se precisa en primer término que de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERÚ) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:00 Horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, en primer término no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de abrir antes de las 06:00 horas, salvo la existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Así, en el caso concreto, conforme se aprecia de la comunicación remitida por la aerolínea LAN (que obra como Anexo 1 de la presente resolución), se requirió al Aeropuerto la apertura de operaciones y la activación de personal AVSEC en el mes de enero a partir de las 05:00 horas.

Así, el hecho reclamado en el presente caso no atiende a una falta de coordinación entre el Aeropuerto y la aerolínea, sino que por el contrario y conforme se aprecia de la referida comunicación, LAN solicitó al administrador del Aeropuerto de Arequipa iniciar operaciones y activación de personal a partir de las 5:00 horas, razón por la que, tal como pudo apreciar el propio Reclamante, el Aeropuerto inició sus operaciones en dicho horario.

Que, siendo que el Aeropuerto atendió lo requerido por la aerolínea, no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú al iniciar operaciones y activar la labor de personal AVSEC a las 5:00 horas durante el mes de enero.

Que, en todo caso, si bien se comprende el malestar del Reclamante, dicho malestar no ha sido generado por algún incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y lamentar lo sucedido sin perjuicio de indicar que la empresa recordará a la línea aérea que debe informar a los pasajeros que el ingreso al Aeropuerto podrá realizarse a partir de las 5:00 horas, horario de funcionamiento que habría sido solicitado por la propia aerolínea.

Que, 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° 004-2016-AAP-AQP de fecha 11 de enero del 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución y su Anexo 1 (Carta a la aerolínea) al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**Resolución N°004-2016-AAP-AQP**  
**(Anexo1)**



**AREQUIPA 23 DE DICIEMBRE DEL 2015**

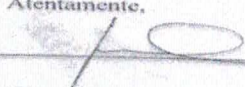
**SRES:**  
**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU**  
Ciudad.-

Att. Srta. Pierina Kasparette  
Administrador de Aeropuerto.

Previo afectuoso saludo nos dirigimos a Ud. a fin de solicitar apertura de servicios aeroportuarios a partir de las 05:00am LT durante el mes de Enero 2016, esto debido a la atención de pasajeros en nuestros primeros vuelos de Itinerario.

Sin otro particular quedamos de Ud.

Atentamente.

  
Víctor Rimache  
OPS AQP

ATO AQP  
23 DIC 2015  
LAN 