



RESOLUCIÓN N° 013-2017-AAP-AQP

Expediente : 013-2017-AAP-AQP
Reclamante : Alejandrina Ayala Ninasivincha

Arequipa, 27 de febrero de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 013-2017-AAP-AQP de fecha 7 de febrero de 2017, interpuesto por la Sra. Alejandrina Ayala Ninasivincha, identificada con DNI N° 25653144 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja indicando su malestar con relación a la información brindada sobre los horarios de funcionamiento del Aeropuerto. Al respecto, señala que unos parientes suyos una vez arribado a la ciudad de Arequipa, se dirigieron al Aeropuerto a las 23:00 horas siendo que éste se encontraba cerrado desde las 22:30 horas por lo que esa noche se dispusieron a buscar un lugar cercano para dormir.



Asimismo, a la mañana siguiente, a las 04:00 horas regresaron al Aeropuerto; sin embargo, les indicaron que esperen ya que recién podrían ingresar a partir de las 04:55 horas por lo que tuvieron que esperar en la intemperie con maletas, niños y personas mayores.

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 ni después de las 22:00 horas, salvo la existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea. Así, en el caso concreto, no existe una comunicación remitida por la aerolínea a través de la cual se requiera al Aeropuerto que inicie o cierre sus operaciones en un horario distinto.

Con relación a que el hecho reclamado en el presente caso atiende a una presunta mala comunicación de los trabajadores del Aeropuerto, se indica que no obstante ello no ha sido demostrado, los horarios de funcionamiento del Aeropuerto se encuentran debidamente publicados en la página web de la empresa por lo que pueden ser conocidos por los usuarios.

Que, siendo que el Aeropuerto operó en cumplimiento del horario previsto para su funcionamiento y que no se ha acreditado que el personal antes señalado haya brindado una mala comunicación a la Reclamante, no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú al haber iniciado y culminado operaciones en el horario señalado.

Que, en todo caso, si bien se comprende el malestar de la 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 procurará adoptar mayores medios de difusión de los horarios de funcionamiento y asimismo, se tomarán las acciones correspondientes a fin de evitar que el personal de la aerolínea brinde mala información a los usuarios que acuden al Aeropuerto.

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° 013-7AAP-AQP de fecha 7 de febrero de 2017, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad 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 al domicilio consignado en el Documento Nacional de Identidad de la Reclamante debido a que en el formulario de reclamo no se ha cumplido con precisar el domicilio.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Paola Huertas Mory
Administradora del Aeropuerto Internacional