



RESOLUCIÓN N° 014-2017-AAP-AQP

Expediente : 014-2017-AAP-AQP
Reclamante : Elsa Hermelinda Puma Maldonado

Arequipa, 02 de marzo de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 014-2017-AAP-AQP de fecha 12 de febrero de 2017, interpuesto por la Sra. Elsa Hermelinda Puma Maldonado, identificada con DNI N° 23934165 (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 que no le permitieron el ingreso al Aeropuerto no obstante que la propia aerolínea lo citó con dos horas de anticipación a su vuelo de las 5:00 horas. La Reclamante indica que finalmente el taxi tuvo que dejarla en la intemperie ya que incluso había que esperar a que el personal del Aeropuerto se instale en sus puestos de trabajo para poder ingresar.

Que, como sugerencia propone que se mejoren las coordinaciones con las aerolíneas con relación al horario de apertura del Aeropuerto.



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.

Que, en el caso concreto, conforme se aprecia de la comunicación remitida por la aerolínea LATAM (que obra como Anexo 1 de la presente resolución), recién el 21 de febrero del presente se requirió al Aeropuerto la apertura de operaciones y la activación de personal AVSEC a partir de las 05:00 horas para dicho mes.

Así, cabe señalar que el Aeropuerto sí cumple con respetar las indicaciones realizadas por la aerolínea, sin embargo toda vez que en el presente caso, la comunicación de la aerolínea fue posterior al vuelo de la Reclamante, no se tuvo oportunamente la indicación de LATAM para iniciar operaciones y activación de personal a partir de las 5:00 horas para dicha fecha, razón por la que, tal como pudo apreciar la propia Reclamante, el Aeropuerto no inició sus operaciones en el horario en que la citó la aerolínea.

Que, siendo que el Aeropuerto viene atendiendo lo requerido por las aerolíneas y que en este caso la comunicación de la aerolínea fue tardía con relación a la fecha del vuelo de la Reclamante, no se presenta un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú al iniciar operaciones y activar la labor de personal AVSEC después de las 5:00 horas en la ocasión señalada por la Reclamante.

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 recordará a la línea aérea que debe informar oportunamente al administrador del Aeropuerto sobre los requerimientos para extender el horario de funcionamiento en función a la citación que se haga a los pasajeros.

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° 014-2017-AAP-AQP de fecha 12 de febrero del 2017, 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 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administradora del Aeropuerto de Arequipa



Resolución N°014-2017-AAP-AQP
(Anexo1)



AREQUIPA 21 FEBRERO DEL 2017

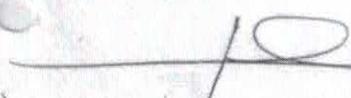
SRES:
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU
Ciudad.-

Att. Sr. Diego Solis Tejada
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 Febrero del 2017, esto debido a la atención de pasajeros en nuestros primeros vuelos de Itinerario.

Sin otro particular quedamos de Ud.

Atentamente,


Victor Rimache Rios

OPS AQP

