



## **RESOLUCIÓN N° 017-2017-AAP-AQP**

**Expediente :** 017-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Sixto Alfredo Llosa Portugal

• Arequipa, 11 de abril de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 017-2017-AAP-AQP de fecha 26 de marzo de 2017, interpuesto por la Sr. Sixto Alfredo Llosa Portugal, identificado con DNI N° 084381577 (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, el Reclamante presenta su queja indicando su malestar con relación al impedimento para ingresar al aeropuerto antes de la hora prevista, esto es antes de las 5:00 horas, toda vez que el encargado de seguridad en la caseta de control tenía órdenes estrictas de impedir su ingreso. Al respecto solicita que a los usuarios del aeropuerto se les permita ingresar a las instalaciones del aeropuerto antes de las 5:00 horas siempre que cuenten con su tarjeta de embarque.



Con relación al horario de funcionamiento del Aeropuerto, se precisa 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 iniciar sus operaciones en la terminal, ni permitir el ingreso a la zona de parking 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.

Que, toda vez que constantemente las aerolíneas envían comunicaciones requiriendo al Aeropuerto que inicie sus operaciones en un horario distinto, se ha dispuesto que en las instalaciones del aeropuerto –incluyendo la zona de parking- se permita el ingreso de los usuarios a partir de las 5:00 a.m. No obstante, en el presente caso, toda vez que el Reclamante se presentó incluso antes de la hora de presentación, no se le permitió el ingreso a la zona de estacionamiento, ya que el personal encargado del cobro por parking así como el personal que labora en el aeropuerto no inicia sus actividades antes de las 5:00 horas.

Que, adicionalmente, se recuerda al Reclamante que 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 personal de seguridad actuó en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la empresa y que el Aeropuerto operó en cumplimiento del horario previsto para su funcionamiento, 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 evaluará su pedido de permitir que excepcionalmente se permita el ingreso a la zona de parking del aeropuerto antes de las 5:00 horas siempre que los pasajeros presenten su tarjeta de embarque, en función a la necesidad de la apertura y a los costos que ello representa pese a que, tal como ha sido señalado, la empresa no se encuentra obligada.

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° 017-7AAP-AQP de fecha 26 de marzo 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 consignado en el formulario de reclamo toda vez que no se habría consignado su domicilio en el referido formulario.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Carlos Jimmy Virrueta Gonzales  
Administradora del Aeropuerto