

## RESOLUCIÓN N° 035-2017-AAP-AQP

**Expediente :** 035-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** \_\_\_\_\_

Arequipa, 21 de Agosto de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 035-2017-AAP-AQP de fecha 11 de Agosto de 2017, interpuesto por el Sr. \_\_\_\_\_, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_ (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (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 vigencia 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 queja expresando su malestar indicando que no le permitieron el ingreso al Aeropuerto de Arequipa a las 3:45 horas del día 11 de Agosto del 2017, cuando acudió para dejar a un familiar. Asimismo, indica que tuvo que esperar en la intemperie y no ha recibido información sobre el horario del Aeropuerto.

Con relación al Horario de funcionamiento del Aeropuerto de Arequipa, se precisa en primer término que de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERU) 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 el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, salvo existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por las aerolíneas.

Que, en el caso concreto, conforme se aprecia de las comunicaciones remitidas por las aerolíneas que inician operaciones temprano (que obran como Anexo 1 de la presente Resolución), las mismas han solicitado que en el mes de Agosto la Apertura de Operaciones del Aeropuerto y la activación del personal AVSEC sea a partir de las 05:00 horas para dicho mes y no antes.

Que, en ese sentido, cabe señalar que el Aeropuerto si cumplió con respetar las indicaciones realizadas por las aerolíneas, toda vez que la apertura e inicio de operaciones, así como la activación de personal es partir de la 05:00 horas, razón por la cual como lo manifiesta el reclamante antes de la referida hora el terminal aéreo se encontraba cerrado y no se permitía el ingreso, razón por la cual el Reclamante no pudo ingresar a las 3:45 horas.

Que, siendo que el Aeropuerto si viene cumpliendo con lo requerido por las aerolíneas, toda vez como se puede apreciar de las comunicaciones efectuadas por las Aerolíneas el inicio de operaciones y activación de personal AVSEC es a partir de las 05:00 horas por lo que correspondía que antes de dicha hora no se permita el ingreso del Reclamante.

Que, si bien es comprensible 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 procederemos a notificar su malestar a las líneas aéreas, a fin que las mismas evalúen solicitar la extensión del horario de funcionamiento en función al horario de citación que realice a sus pasajeros o en todo caso que cumpla con informar el horario de disposición para el ingreso al Aeropuerto, conforme a su requerimiento pues corresponde a las líneas aéreas informar de ello a sus pasajeros teniendo en cuenta que el horario normal de funcionamiento del Aeropuerto se encuentra a disposición del pública en general y de los explotadores aéreos en el AIP-PERU, además de encontrarse en la siguiente dirección electrónica:

[http://www.corpac.gob.pe/Docs/Servicios\\_Aeroportuarios/Horario\\_Operaciones\\_Aeropuertos\\_Aerodromos.htm](http://www.corpac.gob.pe/Docs/Servicios_Aeroportuarios/Horario_Operaciones_Aeropuertos_Aerodromos.htm).

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,

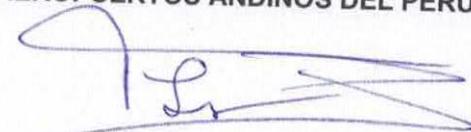
#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 035-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**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 correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)