



## RESOLUCIÓN N° 00025-2024-AAP-WEB-AQP

**Expediente :** 0025-2024-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante :** [REDACTED]

Arequipa, 03 de Diciembre de 2024.

### **VISTO:**

El reclamo N° 0025-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 26 de noviembre de 2024, interpuesto por [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, el "Reclamante") mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (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 refiere que la aerolínea Sky Airlines no le permitió abordar el vuelo H2-5138, reteniéndolo en la instancia previa al abordaje del avión. Además, precisa que esto se realizó sin tomar en cuenta que el Reclamante se encontraba acompañado de otra pasajera de nombre [REDACTED], quien tenía dificultades para mantenerse de pie y contaba con un certificado médico.

Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar del Reclamante y lamenta los inconvenientes a los que debió enfrentarse a raíz de lo expuesto.





Que, del reclamo interpuesto se observa que los inconvenientes se suscitaron única y exclusivamente con la aerolínea, mas no con Aeropuertos Andinos del Perú S.A. Sin perjuicio de ello, se realizaron las investigaciones correspondientes a fin de evaluar de mejor manera el caso.

Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 0017-2024-OPS-AQP-AAP, el mismo que, a través de las imágenes de las cámaras de seguridad del Aeropuerto, describe los hechos y precisa que el día 26 de noviembre, la acompañante ( ) del Reclamante se aproxima al counter de Sky Airlines pero el personal le solicita esperar a un lado mientras continua el embarque de otros pasajeros. Luego de esto, el Reclamante se aproxima también al counter, pero luego se dirige al lugar donde se encuentra su acompañante, permaneciendo allí hasta el cierre del vuelo H2-5138. Finalmente, a las 13:34 horas, el personal de la aerolínea libera el counter, mientras que el Reclamante y su acompañante se retiran a una de las butacas de la sala de embarque.

Que, de las imágenes de las cámaras de seguridad y del Informe antes expuesto, se observa que los inconvenientes que tuvo que enfrentar el Reclamante y su acompañante, en efecto, se dieron de manera directa y exclusivamente con la Aerolínea.

Que, al respecto, es necesario precisar que no es facultad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. permitir ni denegar el abordaje de los vuelos en tanto éste es el concesionario que tiene a cargo la operación y mantenimiento del Aeropuerto, mas no brinda el servicio de transporte aéreo ni la compra y venta de pasajeros aéreos, labores que están a cargo de las aerolíneas.

Que, en ese contexto, lamentablemente, no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se pronuncie sobre el caso en cuestión ni respecto del actuar de la aerolínea, en tanto es una persona jurídica diferente a Aeropuertos Andinos del Perú, con responsabilidades y funciones distintas a la del operador del Aeropuerto.

Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.; recomendándose al Reclamante dirigir su reclamo contra la operadora del vuelo adquirido.

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 IMPROCEDENTE el Reclamo N° 0025-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de





apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0017-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

---

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*

*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*