



RESOLUCIÓN N° 00026-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0026-2024-AAP-WEB-AQP

Reclamante :

Arequipa, 06 de Diciembre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0026-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 29 de noviembre de 2024, interpuesto por (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, la Reclamante precisa que a las 4:47 pm del día 29 de noviembre, el personal del estacionamiento "(...) nos ha mantenido cautivos sin poder salir del aeropuerto porque el tiempo se pasó de 30 segundos de estacionamiento, siendo que a otros carros y buses sí los han dejado pasar con más tiempo".

Que, al respecto, es necesario indicar que, a efectos de tener un adecuado recuento de los hechos y realizar la evaluación del caso de forma correcta, se emitió el Informe N° 0019-2024-OPS-AQP-AAP, el mismo que considera los descargos brindados por Inversiones Urbanísticas Operadora S.A., empresa administradora del estacionamiento del Aeropuerto de Arequipa.



Que, el referido Informe precisa que el vehículo en cuestión ingresa al Aeropuerto a las 16:28 horas, siendo el caso que el mismo ofrece el servicio de taxi. En ese sentido, el conductor llega con la intención de conseguir pasajeros, por lo que, al lograr su objetivo, se retira con el tiempo ajustado. De esta manera, cuando el vehículo se dispone a salir del estacionamiento, encuentra tráfico en la garita de salida, por lo que cuando inserta su ticket, el sistema le indica que el tiempo de tolerancia de 10 minutos con 00 segundos, había sido excedido en 04 segundos. Por lo que, ante esta situación, el personal de dicha empresa administradora del estacionamiento, le precisa que debe realizar el pago por haber excedido el referido tiempo de tolerancia, sin embargo, el taxista opta por negarse a realizar el pago.

Que, al respecto, es necesario precisar que el límite del referido tiempo de tolerancia es anunciado por la empresa administradora del estacionamiento mediante anuncios físicos en el referido estacionamiento, por lo que es de conocimiento de todo aquel que ingresa al mismo. Además, la contabilidad del tiempo es realizada de forma automática por un sistema que cuenta el mismo de forma milimétrica, por lo que, en caso de exceso, el mismo deberá ser pagado.

Que, en el caso en cuestión, por los argumentos antes indicados, correspondía que el vehículo realice el pago por el exceso de tiempo utilizado en el estacionamiento, pese a tratarse de segundos, pues el conductor del vehículo de taxi debe considerar, desde que entra al Aeropuerto, que dicho tiempo de 10 minutos incluye no solo la búsqueda de pasajeros, si no también las colas de entrada y salida.

Que, en virtud de lo antes expuesto, no es correcto afirmar que se “mantuvo cautivo” al vehículo y sus pasajeros, si no que la salida no estaba permitida en caso de falta de pago al exceder el tiempo de permanencia. Además, respecto de la afirmación donde la Reclamante precisa que a otros vehículos sí se les permitió el pase, es necesario indicar que (i) no se tiene certeza sobre si dichos vehículos estaban dentro o no del tiempo permitido y (ii) la situación antes analizada, generó congestión vehicular en el Aeropuerto, lo que pudo haber generado que algún vehículo (en la misma situación) “aproveche” el momento y salga de manera indebida.

Que, todo lo anterior, ha sido expuesto a fin de que la Reclamante tome conocimiento del contexto y las reglas que deben seguirse en el estacionamiento del Aeropuerto. Sin embargo, es preciso indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la empresa operadora de la infraestructura aeroportuaria, mas no del estacionamiento en cuestión, siendo el caso que, en caso de reclamos referidos a dicho servicio, los mismos deberán ser dirigidos a dicha empresa administradora de estacionamientos. En ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede pronunciarse respecto de servicios prestados por personas jurídicas distintas a la misma.

Que, en virtud de lo antes expuesto, el presente reclamo debe ser declarado improcedente en tanto no se observa incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., siendo el caso que la Reclamante tiene a salvo su derecho de interponer su reclamo frente a la empresa administradora del estacionamiento.





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° 0026-2024-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 resolución¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0019-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

¹ 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.