



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0001-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante :

Arequipa, 02 de Febrero de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 26 de Enero de 2024, interpuesto por _____ identificada con DNI N° _____ (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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, la Reclamante refiere que en fecha 25 de Enero del 2024, llego puntual al aeropuerto y había una gran fila que esperaba para abordar, y que el personal de seguridad la habría manifestado que nadie abordaría hasta que la cola no comience a avanzar, y que posteriormente pregunto y su vuelo en Jetsmart JA7008 habían abordado y por cuyo motivo perdieron los dos (02) pasajes en la referida aerolínea.





Que, sobre el particular se cuenta con el Informe 002-2024-AAP-ENCR del Supervisor de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y se pronuncia sobre lo señalado por la Reclamante con base en la visualización de los videos, el mismo que se adjunta como anexos a la presente resolución.

Que, al respecto, resulta oportuno señalar que el vuelo JA7008 operado por la aerolínea Jetsmart Peru S.A.C. estaba previsto para las 20:50 horas del jueves 25 de Enero del 2024, sin embargo a las 18:42 se comunico que el vuelo seria reprogramado para las 21:18 horas, y teniendo en cuenta que los pasajeros para vuelos nacionales deben presentarse con dos (02) de anticipación al aeropuerto para vuelos nacionales, los pasajeros del vuelo JA7008 debieron estar en el aeropuerto a las 19:18 horas, y por cuyo motivo los pasajeros del referido vuelo ingresaron a las 19:21 horas a la sala de embarque sin inconvenientes

Que, sin embargo, de las imágenes de las cámaras de video se advierte que la pasajera y su acompañante llegaron al Aeropuerto a las 20:28 horas, y a pesar del retraso, en lugar de buscar ingresar a la sala de embarque se aprecia que realiza otras actividades sin mayor prisa, habiéndose realizado el ultimo perifoneo para el vuelo JA7008 a las 20:35 horas, y recién la pasajera consulta sobre su vuelo a las 20:57 horas y se le indica que los pasajeros del referido vuelo subieron a sala de embarque hace mas de una hora.

Que, al no existir pruebas o evidencia de que alguna persona a cargo del Control haya brindado información errónea sobre el la programación del vuelo JA7008e, aunado a que como se aprecia en los videos la reclamante llego al aeropuerto una hora después al tiempo de anticipación requerido para vuelos nacionales y a pesar de ello no pidió acceder a la sala de embarque, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de adoptar las acciones que el marco legal le confiere en caso lo considere conveniente.

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 respecto del reclamo N° 0001-2024-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 e Informe 002-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador 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.