



RESOLUCIÓN N° 0011-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0005-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante :

Arequipa, 26 de Abril de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0011-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 19 de Abril 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 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, el Reclamante manifiesta que el día 19 de Abril del 2024, los vuelos 5140 y 5142 AQP – LIM de la Aerolínea Sky Airlines tiene un retraso de casi tres (03) horas y los pasajeros no se les habría permitido el ingreso a la Sala de Embarque, por cuyo motivo tuvieron que esperar de pie en el Hall Principal

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 003-2024/OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme advierte del Informe N° 003-2024/OPS-AQP-AAP que debido a un evento de caso fortuito (Ceniza Volcánica Sabancaya) las aerolíneas tuvieron que reprogramar su itinerario de vuelo, como puede apreciarse en las comunicaciones remitidas por las empresa Talma Servicios Aeroportuarias S.A. y Sky Airlines Perú S.A.





De: Supervisor Sky Arequipa

Enviado: viernes, 19 de abril de 2024 20:02

Para:

Asunto: VUELOS H25140/H25142 AQP/UM

Buenas noches:

Para informar que el vuelo H25139/H25140 se encuentra demorado aproximadamente dos horas por el notam de cenizas en sabancaya, y el H25141/H25142 se encuentra demorado aproximadamente una hora por espera de aeronave, su apoyo con la actualización en las pantallas.

Saludos.

SOLICITUD EXTENSIÓN OPERACIONES AQP 19 ABRIL 2024



Estimados buenas noches,

Por motivos operacionales, les pedimos se sirvan autorizar la extensión de las operaciones en el Aeropuerto de Arequipa hasta las 01:00LT para la atención de nuestros vuelos como detalle a continuación:

FECHA	ROUTE	N° VUELO	SALIDA	LLEGADA	TIPO DE VUELO	MATERIAL
19/04/2024	LIM-AQP	HB 5139	20:00LT	22:05LT	DEMORADO	A320
19/04/2024	AQP-UM	HB 5140	22:40LT	00:20LT	DEMORADO	A320
19/04/2024	LIM-AQP	HB 5141	21:34LT	23:05LT	DEMORADO	A320
19/04/2024	AQP-UM	HB 5142	23:44LT	01:24LT	DEMORADO	A320

Motivo: Reporte de cenizas volcánicas en ruta.

Adjunto Carta de solicitud de extensión.

A la espera de su gentil respuesta.

Saludos.

En razón a ello, se procedió a brindar facilidades ingreso a sala de embarque a los pasajeros, cuyos vuelos se encontraban confirmados y próximos a arribar, como es el caso de la aerolínea Latam Airlines Perú S.A., quienes contaban con itinerario de vuelo confirmado, según el detalle siguiente:

- LATAM LA2117 - CONFIRMADO 19:41 Horas
- LATAM LA2349 - CONFIRMADO 20:04 Horas
- LATAM LA2121 - CONFIRMADO 20:41 Horas
- JETSMART JA7009 - CONFIRMADO 20:48 Horas

Que, respecto a los pasajeros que no contaban con itinerario de vuelo confirmado, se procedió con la restricción temporal de ingreso a Sala de Embarque, de conformidad a los acuerdos adoptados por el Comité de Facilitación, del que forman parte las empresas de transporte aéreo, como se aprecia a continuación:





- Notificación oportuna de los estados de vuelo ETA / ETD y la coordinación de SLOT's debe estar sujeto de acuerdo a lo siguiente:

- La aerolínea debe informar obligatoriamente al Jefe de base de turno los cambios en el estado del vuelo (demoras y/o cancelaciones) para posterior hacerlo llegar por correo, considerar que solo por estos motivos y en base a la coordinación que se realice con el explotador aéreo, se restringirá el ingreso de pasajeros a la sala de embarque.
- Para la coordinación de SLOT's (reprogramaciones y/o vuelos adicionales al itinerario mensual aprobado) debe ser notificado vía correo electrónico al jefe de base de turno para su aprobación o en su defecto sea reprogramado según disponibilidad propuesta por el área de operaciones de AAP.



NOTA: La versión impresa de este documento se considera una "COPIA NO CONTROLADA" excepto cuando lleva el sello de Copia Controlada.

Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú, debido a que por razón de caso fortuito se vio alterado el itinerario de los vuelos, lo que ocasiono que los pasajeros concurren de manera simultánea en el Aeropuerto, y que a la vez requieran ingresar sala de embarque de manera masiva, situación que supondría rebasar el aforo permitido, que a la vez significa poner en riesgo a los pasajeros y personal operativo; teniendo en cuenta que el aforo esta concebido a que el ingreso de pasajeros a la sala de embarque sea de manera gradual, y no simultanea; y en razón a ello se implementó los acuerdo del Comité de Facilitación (del que son parte las aerolíneas) y se procedió a permitir el ingreso de manera gradual, según la confirmación de itinerario.

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° 0011-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la 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° 003-2024/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.