



RESOLUCIÓN N° 0014-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0014-2024-AAP-WEB-AQP

Reclamante :

Arequipa, 17 de mayo del 2024

VISTO:

El reclamo N° 014-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 10 de mayo del 2024, interpuesto por _____, identificada con DNI N° _____ (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"La sra _____ se acerca a aeropuerto con 3 o 2 horas de anticipación como dice la norma. El trabajador que permitía entrar a las escaleras eléctricas, me pide mi ticket de embarque y DNI. Se fija y me dice que su vuelo 2349 no está confirmado. Me siento en el suelo a lado del señor, pasado una hora le vuelvo a preguntar y me dice lo mismo, ya cerca a las 6:00 pm. me dice usted va a abordar a las 5:45 pm y procedo a abordar, mostrando ticket de embarque y DNI. La segunda trabajadora en el segundo piso me pide ticket de embarque y DNI, la tercera trabajadora me pide ticket y DNI en ese instante pasan dos trabajadores y le dicen ella es la señora y la tercera trabajadora responde con clave (otras palabras) que si. Yo dije por qué hacen esas





preguntas, era raro. En ese instante, esta misma trabajadora al que le da el ticket de embarque y DNI le dice se confundió su vuelo es de Cusco a Arequipa, reclame a Latam.

Eran aproximadamente 6:00 p.m y bajo a Latam, me dicen que llame por teléfono y a las 6:10 Latam me dice por qué no llamé 45 minutos antes, así podíamos cambiar su vuelo porque a las 6:10 en punto está saliendo su vuelo en este instante. No hubo ninguna demora en mi vuelo, por qué ese trabajador de uniforme que no recuerdo bien si era azul, me parece que contaba con un chaleco de color llamativo que decía aeropuertos creo. Por qué me mintió y me dijo que mi vuelo tenía demora, porque a consecuencia de esa mentira yo no llamé a Latam con la debida anticipación para hacer mi cambio de vuelo, no tengo opción ni de cambiar pagando penalidades, porque aparece no abordado. Perdí todo a consecuencia de la negligencia de ese trabajador que se encontraba justo en la entrada de las escaleras eléctricas y era la única persona que estaba allí y permitía entrar. Quiero saber por qué este trabajador no me dejó ingresar y la norma. Código reserva: WQPVVF Número de vuelo LA2349" (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 014-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre lo sucedido y se adjunta a la presente.

Que, al respecto de acuerdo a lo informado, pese a comprender el malestar de la Reclamante, queda claro que la responsabilidad de lo sucedido corresponde a una equivocación en la compra del ticket aéreo realizada respecto de la cual Aeropuertos Andinos del Perú no tiene responsabilidad.

Que, de la misma manera, no se observa un indebido proceder de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pues en todo momento se otorgó información veraz a la Reclamante respecto del vuelo que iba a embarcar desde Arequipa a Lima, incluso dicha información como se le indicó figuraba en las pantallas y era el único vuelo programado.

Que, el hecho que no se hubiera alertado antes del error no es atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., pues dicha situación, pudo y debió haberla alertado la propia Reclamante desde que recibió su boleto con la simple revisión del mismo.

Que, por tanto, no es posible atribuir a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. un error que no fue generado por ella y menos aún de la demora en percatarse del error, pues la diligencia razonable revisar el boleto aéreo al momento en que se lo emiten y pretender atribuir dicha falta de diligencia a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no corresponde, por lo que deviene en infundado el reclamo interpuesto.

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° 014-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 014-2024-AAP-ENCR, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas e indicar que la empresa tomará en cuenta el reclamo interpuesto como una oportunidad de mejora para ser evaluada y de ser el caso, tomar algunas acciones que puedan generar menos incomodidades en la medida de lo posible de acuerdo a la infraestructura existente y la que se implemente acorde con los estándares aplicables en los aeropuertos.

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° 014-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito 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.