



RESOLUCIÓN N° 0018-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0018-2024-AAP-WEB-AQP

Reclamante :

Arequipa, 3 de junio del 2024

VISTO:

El reclamo N° 018-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 24 de mayo del 2024, interpuesto por [REDACTED], identificado con DNI N° [REDACTED] (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"No se permite el ingreso a la sala de embarque solo con 1 hora de anticipación llegué 20 minutos antes y tuve que esperar sin ningún lugar para sentarse y obligado a hacer uso de un restaurante para adelantar mi trabajo" (SIC).





Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso, corresponde señalar que, la restricción al ingreso a la sala de embarque es en cumplimiento de las disposiciones de seguridad de defensa civil que establecen un aforo determinado, no obstante que en el hall principal existían asientos disponibles, conforme a las imágenes de las cámaras.

Que, de acuerdo con ello, no es posible infringir el aforo establecido, debido a que el mismo está determinado por disposiciones de cumplimiento obligatorio y están orientadas a garantizar la seguridad de las personas.

Que, pese a reiterar la comprensión del malestar expresado, lamentablemente la situación obliga a evitar que se sobre pase el aforo en aras de la seguridad de los pasajeros, incluyendo la del Reclamante por lo que se solicita también su comprensión.

Que, sin perjuicio de ello, se debe indicar que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros de tal manera de mitigar situaciones como las indicadas en el reclamo interpuesto.

Que, por lo tanto, dado lo señalado y lo indicado en el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez, e indicarle que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros.

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° 018-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez, e indicarle que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros.

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° 0015-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

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.