



## RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP

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

Arequipa, 22 de Febrero de 2024.

### VISTO:

El reclamo N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 19 de Febrero de 2024, interpuesto por identificado 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, el Reclamante manifiesta que el día 14 de febrero alrededor de las 9:10 pm la garita del aeropuerto se encontraba bloqueada con vallas de tránsito, por lo que tuvo que bajarse de su taxi y entrar caminando al aeropuerto, situación que habría ocasionado que perdiera su vuelo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 005-2024-AAP-ENCR que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme advierte del Informe N° 005-2024-AAP-ENCR no se aprecia la situación indicada por el Reclamante, muy por el contrario se observa el ingreso fluido de pasajeros al aeropuerto en el horario manifestado por el reclamante, como se puede apreciar a continuación:







Siendo las 21:10 horas, el ingreso de vehículos y pasajeros se mantiene, a la vez que las puertas de la terminal se encuentran abiertas y sin restricciones de acceso.

Que, de lo indicado se aprecia que no hubo ningún bloqueo con vallas el ingreso al aeropuerto, por cuyo motivo no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú, precisando que la presentación en el Aeropuerto para vuelos nacionales es con dos (02) horas de anticipación, espacio de tiempo que permite a los pasajeros llegar con la debida anticipación para tomar su vuelo.

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° 0005-2024-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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.

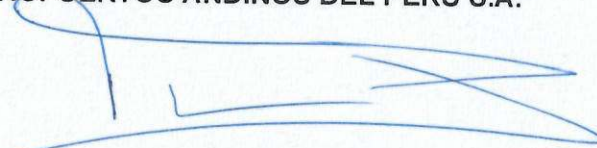
El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 005-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente de Aeropuerto

**Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón**

---

*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.*