



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-AQP

Expediente : 0002-2024-AAP-AQP
Reclamante :

Arequipa, 9 de abril del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000002-2024-AAP-AQP de fecha 3 de abril del 2024, interpuesto por José [redacted] con identificación de DNI N° [redacted] (a quien en adelante se denominará 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 del 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 vigor 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 que, pese a que los citan antes para sus vuelos, el Aeropuerto recién abre sus puertas a las 5:40 am y que en la sala no se cuenta con sillas ni comodidades.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 004-2024-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forman parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, conforme a lo indicado en el INFORME N° 004-2024-OPS-AQP-AAP corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que no es correcto afirmar que el Aeropuerto recién abre sus puertas a las 5:40 am y tampoco es correcto afirmar que no se contaba con sillas disponibles, conforme se observa de las imágenes de las cámaras.

Que, en todo caso, la empresa pese a que corresponde declarar infundado el reclamo, toma en cuenta el mismo para redoblar sus acciones destinadas a evitar que los pasajeros tengan





una incorrecta percepción de los servicios que se prestan en el Aeropuerto y que su experiencia sea la más óptima posible.

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° 000002-2024-AAP-AQP de fecha 3 de abril del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 004-2024-OPS-AQP-AAP.

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° 004-2024-OPS-AQP-AAP al correo señalado por el Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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.