



## RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 0003-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :**

Arequipa, 06 de Mayo de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0003-2024-AAP-AQP, de fecha 26 de Abril de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por  quien se identificaría con DNI N°  (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, la Reclamante manifiesta que no hay atención en garita (modulo de pago) para dejar su vehículo en guardianía.

Que, al respecto se debe tener en cuenta lo señalado en el Informe N° 003-2024-LPEO-AQP-AAP, formulado por la administración de la empresa Los Portales, quien está a cargo de la operación de la Playa de Estacionamiento del Aeropuerto, que da cuenta de los hechos materia del presente reclamo, indicando que en el Modulo de Pago se exhibe un letrero que da cuenta del horario de atención, así indica un número de teléfono (986689997) en caso los usuarios deseen hacer uso del servicio de guardianía, antes del horario de apertura de dicho modulo, esto es antes de las 06:00 AM.

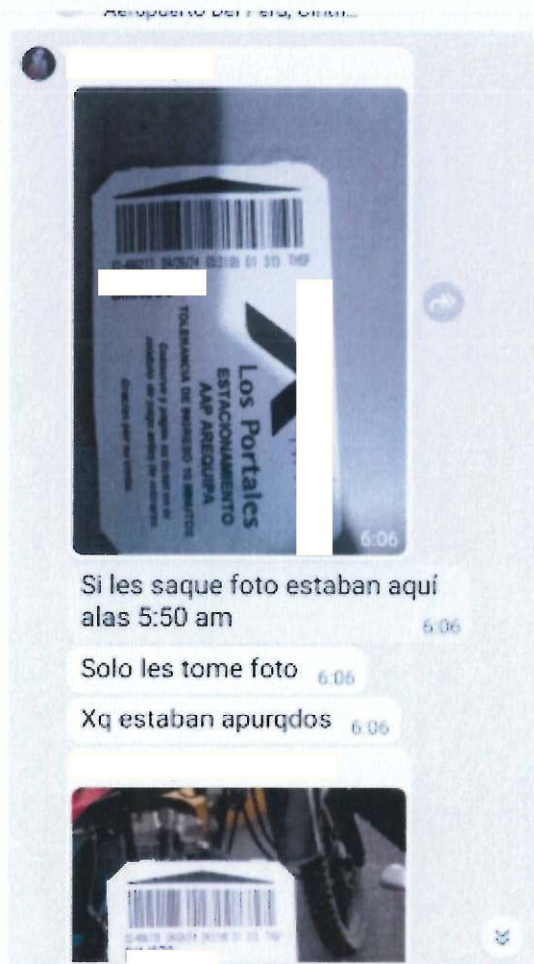
Que, de la misma manera indica que el personal de turno de las 06:00 am, llevo para aperturar el modulo pago a las 05:50 am, momento en que el Reclamante se







encontraba esperando, y se le procedió a explicar el procedimiento y posterior se realizó el registro respectivo de su ticket para el servicio de guardianía.



Que, en razón a lo indicado, no se advierte un incumplimiento en la prestación del servicio de Playa de Estacionamiento, en tanto se advierte existía un número de contacto para atención del servicio de guardianía, fuera del horario de atención del módulo de pago, aunado a que se brindó la atención oportuna al reclamante, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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:**



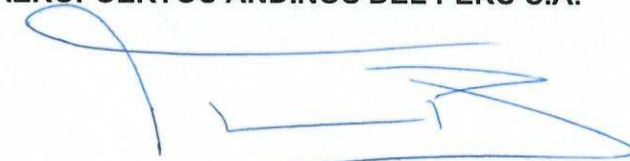


**Primero:** Declarar la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 0003-2024-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 003-2024-LPEO-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

<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 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.*