



RESOLUCIÓN N° 013-2024-AAP-AQP

Expediente : 013-2024-AAP-AQP
Reclamante :

Arequipa, 09 de Septiembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 013-2024-AAP-AQP de fecha 01 de Septiembre de 2024, interpuesto por [redacted] identificada con DNI N° [redacted] (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 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 manifiesta que no habría anuncio sobre el horario de ingreso al Aeropuerto, indica que llegó a las 04:00 am y no se le habría permitido el ingreso, indicándole que el ingreso es las 04:50 am, teniendo que esperar hasta las 05:00 am

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 025-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.





Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, sin embargo, debe tener en consideración que en nuestra página web se anuncia expresamente que el horario de atención del aeropuerto de Arequipa es de 06:00 am. a las 10:00 pm

The screenshot shows the website for Aeropuertos Andinos del Perú, specifically the page for the Arequipa International Airport (Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón). The page includes a navigation menu with options like 'Nosotros', 'Aeropuertos', 'Orientación al pasajero', 'Tiendas & Restaurantes', 'Anuncie en el aeropuerto', and 'Contáctanos'. A sidebar on the left lists services such as 'Vuelos', 'Sobre el Aeropuerto', 'Servicios', 'Turismo', and 'Transporte'. The main content area features a map of the airport location with 'Ir con waze' and 'Ir con Maps' buttons. On the right, there is a contact section titled '¿Tienes alguna duda o consulta? Solicita información' with options to call (01) 713 2520, email atencionalusuario@aap.com.pe, or visit the airport at Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado, Arequipa - Perú. The operating hours are listed as 'Lunes a domingo de 06 am a 10 pm'.

Que, si bien el horario de atención es el indicado, debido a que se cuenta con vuelos programados para la 06:50 am, a fin de cumplir con el plazo de antelación el Aeropuerto se apertura a las instalaciones dos (02) horas antes del vuelo, esto es 04:50 am; siendo que en el caso materia de Reclamo se advierte que la reclamante llegó a la terminal a la 04:37, esto es mucho antes del horario de antelación previsto para vuelos nacionales, por lo que no es preciso lo señalado que tuvo que esperar hasta las 05:00 am.

Que, el horario de antelación a la salida de vuelos nacionales es anunciado por los explotadores aéreos, en sus respectivas páginas web, como se aprecia a continuación:

En la página web de la aerolínea Sky se menciona que deben estar dos horas antes para vuelos nacionales.

¿Cuánto tiempo antes hay que estar en el aeropuerto?

No importa a dónde viajes, siempre debes llegar con anticipación al aeropuerto. **Es la manera de garantizar que antes de abordar tengas todo en orden.**

Cuando se trata de vuelos nacionales, es importante que llegues al aeropuerto 2 horas antes de la hora programada de vuelo. Mientras que para las salidas internacionales, lo mínimo es 3 o 4 horas de antelación.

Si tendrás que hacer un visado, entonces llega 4 horas antes, así evitarás retrasos o perder el vuelo.

¿Por qué llegar con tanta anticipación? Considera que antes de subir al avión tienes que facturar tu equipaje, chequear los pasajes, localizar la puerta de embarque y pasar por controles de seguridad.

Así que, estar unas horas previas en el terminal aéreo es parte de organizarte con tiempo.

<https://www.skyairline.com/blog/viajesavion/?~:text=No%20importa%20a%20d%C3%B3nde%20viajes,la%20hora%20programada%20de%20vuelo.>

En la página web de la aerolínea Latam se menciona que deben estar dos horas antes para vuelos nacionales.

Si tienes un vuelo nacional, debes presentarte 2 horas antes de la salida de tu vuelo en el aeropuerto, excepto en los siguientes casos:

<https://www.latamairlines.com/pe/es/centro-ayuda/preguntas/check-in/embarque/anticipacion-llegada-aeropuerto>





Que, lo indicado no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto cuenta con anuncio expreso en su página web sobre el horario de atención del Aeropuerto de Arequipa, y que sin perjuicio de lo cual, a fin de dar cumplimiento con el horario de antelación a la hora de vuelo programada, tiene a bien aperturar el ingreso dos (02) horas antes del primer vuelo, por lo que corresponde declarar infundado el 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.

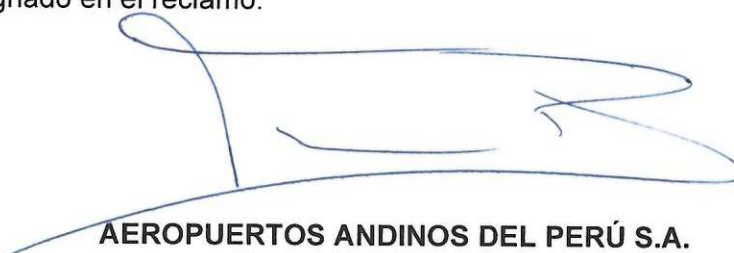
Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 013-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

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° 0025-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.



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.