



**RESOLUCIÓN N° 014-2024-AAP-AQP**

**Expediente :** 014-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :**

Arequipa, 23 de Septiembre de 2024

**VISTO:**

El reclamo N° 014-2024-AAP-AQP de fecha 18 de Septiembre de 2024, interpuesto por identificada con DNI N° (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. entidad 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 hay 'prioridad' de atención a pasajeros con tarjeta de embarque son problemas en Sky, por cuyo motivo habría perdido su vuelo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 012-2024-OPS-AQP-AAP 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 los pasajeros deben presentarse en el Aeropuerto dos





(02) antes de la Salida de Vuelo, situación que es advertida en la web de la Aerolínea que se puede apreciar a continuación

## ¿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.

Que, en ese sentido es responsabilidad del pasajero tomar las previsiones del caso para llegar con la antelación debida a la hora prevista del vuelo, sin embargo, en la presente situación se advierte que el reclamante llevo a las 06:30 am y el vuelo estaba programado para las 07:00 am, es decir que el pasajero llevo con tan solo treinta (30) minutos antes de la hora programada para la realización del vuelo, momento en el cual el Counter de la aerolínea, de acuerdo a su página web se encontraba cerrado, debido a que cierra 45 minutos antes de la hora programada para el vuelo

**Aeropuerto y embarque** ▾

¿Con cuanta anticipación debo llegar al aeropuerto? ▾

¡No pierdas tu vuelo! Los controles migratorios actuales pueden tomar un tiempo adicional para ingresar a la sala de embarque. Para evitar inconvenientes, te recomendamos llegar con la siguiente anticipación según tu destino:

Tiempo antes del vuelo		
País / Tipo de vuelo	Hora de presentación en aeropuerto	Hora de cierre del counter
<b>CHILE</b>		
Vuelo internacional saliendo desde Santiago	4 horas	1:20 horas
Vuelo nacional saliendo desde Santiago u otras regiones	3 horas	50 minutos
<b>PERU</b>		
Vuelo internacional saliendo desde Lima	4 horas	1 hora
Vuelo nacional saliendo desde Lima	3 horas	45 minutos
Vuelo nacional saliendo desde otras ciudades del país	2 horas	45 minutos
<b>OTROS PAISES</b>		
Vuelo internacional saliendo desde Ezeiza	4 horas	1:15 horas
Vuelo internacional saliendo desde otros aeropuertos	4 horas	1 hora

Recuerda que la hora de presentación en aeropuerto está especialmente establecida considerando los tiempos de espera y procesos que pueden existir antes de tu atención en counter. ¡Llega siempre con la anticipación necesaria!

Que, pesar que el reclamante llevo fuera del horario de antelación requerida para vuelos nacionales, el personal de informes del Aeropuerto, realizo el perifoneo para que el personal de la Aerolínea se aproxime al Counter de atención de pasajero, por lo que no correspondería brindar prioridad a pasajeros que no han cumplido con llegar con la antelación requerida anteriores al horario programado para vuelos nacionales

Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto que de los hechos se advierte que el pasajero no cumplió con llegar con el tiempo de antelación de dos (02) horas antes de la programación del vuelo, sino





con tan solo treinta (30) minutos, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo, dejando a salvo su derecho de reclamar contra la aerolínea.

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° 014-2024-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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 012-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

#### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

<sup>1</sup> Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de O  
Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

ado por Resolución del Consejo

**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.*

