



RESOLUCIÓN N° 00018-2024-AAP-AQP

Expediente : 00018-2024-AAP-AQP

Reclamante :

Arequipa, 06 de Noviembre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 00018-2024-AAP-AQP, de fecha 24 de Octubre de 2024, interpuesto por [REDACTED], identificada con DNI N° [REDACTED] (en adelante, la "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (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 refiere que su nieto tenía un vuelo nacional programado el día 24 de octubre de 2024 a las 20:20 horas a través de la aerolínea Jetsmart. En virtud de ello, intentó hacer el check in del vuelo virtualmente sin éxito, por lo que optó por llegar una hora antes del vuelo al Aeropuerto, siendo el caso que la aerolínea le permitía llegar hasta 50 minutos antes del mismo; sin embargo, en el counter de la aerolínea no encontró personal alguno si no hasta las 21:10 horas. La Reclamante precisa que, durante todo ese tiempo, estuvo con el personal de información del Aeropuerto quienes la ayudaban a perifonear para que el personal de la aerolínea se acerque. En ese contexto, la Reclamante solicita la devolución de los costos incurridos, así como sancionar al personal de turno.



Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar de la Reclamante y lamenta los inconvenientes y el malestar que pudo haberse producido como consecuencia de lo expuesto.

Que, es necesario precisar que, de los hechos narrados por la Reclamante, se evidencia que el personal respecto del que presenta el reclamo es el vinculado a la aerolínea a través de la cual había adquirido el pasaje de vuelo.

Que, sin perjuicio de lo anterior, se realizaron las investigaciones correspondientes a fin de evaluar de mejor manera la situación descrita por la Reclamante y determinar si, en efecto, los inconvenientes expuestos solo se generaron por cuestiones a cargo de la aerolínea.

Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 0014-2024-OPS-AQP-AAP, el mismo que, a través de las imágenes de las cámaras de seguridad del Aeropuerto, describe los hechos y precisa que el día 24 de octubre del 2024, la Reclamante y sus acompañantes ingresaron a las 19:37 horas al Aeropuerto, es decir, faltando menos de 50 minutos para su vuelo (el vuelo JA7006 estaba programado para las 20:21 horas).

Que, las imágenes de las cámaras de seguridad permiten observar que la Reclamante y sus acompañantes se acercan al módulo de Jet Smart a las 19:39 horas, pero no logran encontrar al personal de la aerolínea. Luego, a las 19:56 horas, el pasajero intenta pasar el control de seguridad para ingresar a las salas de embarque, sin embargo, el personal no logra visualizar el boarding pass por lo que le solicita coordinar con su aerolínea.

Que, ante este inconveniente, el pasajero a las 19:58 horas se acerca al área de informes del Aeropuerto, donde se le brinda asistencia realizando el perifoneo para que el personal de la aerolínea se acerque, siendo el caso que el personal de la referida aerolínea se acerca a las 20:19 horas al módulo correspondiente de check in.

Que, como se observa en lo expuesto por la propia Reclamante, los inconvenientes narrados surgieron a raíz de problemas virtuales en la plataforma de la aerolínea que no permitieron al familiar de la Reclamante tener su boarding pass con anterioridad a su vuelo.

Que, al respecto, es necesario precisar que dicho documento es imprescindible para que los pasajeros puedan ingresar a las salas de embarque, por lo que el personal de seguridad, lamentablemente, no podía permitir al familiar de la Reclamante el pase a una zona que requiere dicho documento como requisito.

Que, ante esta situación, el personal de información del Aeropuerto lo ayudó a través del perifoneo, siendo el caso que el personal de la aerolínea se acercó varios minutos después.

Que, lamentablemente, no es facultad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. coordinar la emisión de los boarding pass ni realizar el check in de sus vuelos, en tanto son las aerolíneas las operadoras de los vuelos y las que realizan el servicio de compra y venta de pasajes, por lo no era posible ayudar desde ese extremo al familiar de la Reclamante.



Que, sin perjuicio de lo anterior, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. recomienda siempre a sus pasajeros a través de su portal web que, en caso de vuelos nacionales, se presenten con 2 horas de anticipación en el Aeropuerto, tal como se muestra a continuación:

<p>¿Con cuántas horas de anticipación debo presentarme para viajar? -</p> <hr/> <p>Recomendamos a los pasajeros que, en caso sea un viaje nacional, se presente con 2 horas de anticipación y, para viajes internacionales, 3 horas antes.</p>

Que, por su parte, la Reclamante precisa en su reclamo que tenía conocimiento – por normativa de la aerolínea - de que podía acercarse hasta 50 minutos antes del vuelo, siendo el caso que se acerca a las 19:39 horas pese a que su vuelo se encontraba programado para las 20:21 horas. Ante esta situación, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. orientó al pasajero brindándole asistencia en el módulo de informes, generando que el personal de la aerolínea se acerque.

Que, sin embargo, no es posible pronunciarse respecto de los términos y condiciones del vuelo adquirido por el familiar de la Reclamante ni respecto del actuar del personal de la aerolínea en tanto es una persona jurídica diferente a Aeropuertos Andinos del Perú, con responsabilidades y funciones distintas a la del operador del Aeropuerto.

Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú, por lo que no corresponde realizar devolución alguna de costos ni sancionar al personal del Aeropuerto; recomendándose a la Reclamante dirigir su reclamo contra la operadora del vuelo adquirido.

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° 00018-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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.

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.

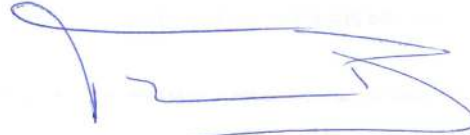
Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0014-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.