



RESOLUCIÓN N° 0020-2024-AAP-AQP

Expediente : 0020-2024-AAP-AQP

Reclamante :

Arequipa, 07 de Noviembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0020-2024-AAP-AQP de fecha 31 de Octubre de 2024, interpuesto por [REDACTED] identificado 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 su incomodidad debido a que el ingreso a sala de embarque se encontraba vacía y el personal encargado le indica que el ingreso es con dos (02) horas de anticipación al horario del vuelo, solicita mejorar horario de ingresos y no restringir el ingreso.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N°0015-2024-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, como refiere el informe, de acuerdo a la RAP 107 el





Control de Acceso a las Zonas de Seguridad Restringida (ZSR), como lo es la Sala de Embarque, es responsabilidad del operador del aeródromo, en le presente caso Aeropuertos Andinos del Perú S.A. quien a su vez coordina dicha situación con los explotadores, siendo por tal motivo que en el II Comité de Seguridad del Aeropuerto de fecha 24 de Julio del 2024 se determino que la tarjeta de embarque se considera vigente dos (02) horas anteriores a la hora programada del vuelo y que autoriza su ingreso a sala de embarque, y se mantiene vigente hasta la hora de salida según itinerario, y que eventualmente podría ser modificada previa comunicación del explotador aéreo.

Que, lo señalado ha sido implementado con la finalidad de cumplir con las normas de seguridad, referida al aforo permitido en la Sala de Embarque, ello con el fin de evitar poner en riesgo la integridad de pasajeros y usuarios, y por cuyo motivo se permite el ingreso de pasajeros que cuentan con tarjeta de embarque y que su vuelo este confirmado por el explotador aéreo.

Que, en razón a ello, si bien se entiende el malestar del reclamante, también debe tenerse en consideración que los criterios indicados y que han sido implementados en el Aeropuerto, son con la finalidad de salvaguardar la integridad de los pasajeros y usuarios de la infraestructura aeroportuaria, y dar cumplimiento a las normas de seguridad, por lo que no existe incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., y 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° 020-2024-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.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N°0015-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.