



RESOLUCIÓN N° 00026-2024-AAP-AQP

Expediente : 00026-2024-AAP-AQP
Reclamante :

Arequipa, 27 de Diciembre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 00026-2024-AAP-AQP, de fecha 16 de diciembre de 2024, interpuesto por (en adelante, el "Reclamante"), identificado con DNI N° , 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 indica que el día 16 de diciembre, ella y dos acompañantes suyos perdieron el vuelo Jet Smart JA-7332 pese a llegar dos horas antes de la salida del mismo. Al respecto, la Reclamante precisa que ella estuvo cerca a la Puerta N° 1 del área de embarque pues era la puerta que la pantalla informativa mostraba como punto para su vuelo. Sin embargo, se acercaba la hora del vuelo y la aerolínea, según narra, no realizaba el llamado para el embarque. Es en este momento donde advierte que la





puerta había cambiado, ya no era la N° 1, si no la N° 4. Según indica, este sería el motivo por el que no escucharon el llamado a embarque efectuado por la aerolínea. La Reclamante solicita que se realice una devolución de los pasajes aéreos perdidos.

Que, al respecto, y a fin de tener mayor claridad de los hechos, se emitió el Informe N° 0020-2024-OPS-AQP-AAP, el mismo que detalla, junto con imágenes de las cámaras de vigilancia, lo ocurrido el día 16 de diciembre.

Que, dicho Informe indica que, a las 16:23 horas del día 16 de diciembre, la Reclamante y sus acompañantes pasan el control TUUA del Aeropuerto, por lo que a las 16:26 horas se ubican en las butacas de la parte frontal de las salas de embarque. Sin embargo, no es si no hasta las 17:46 horas que la Reclamante se acerca al counter de la aerolínea a fin de entrevistarse con el personal de la misma, siendo el caso que el vuelo tenía salida programada a las 17:49 horas del mismo día.

Que, sobre este punto, es necesario precisar, que conforme a las Condiciones Generales del Contrato de Transporte de Jetsmart, establece que las puertas de embarque se cierran 20 minutos antes a la salida programada, tal como señala la propia aerolínea en el boarding pass físico y digital.

Que, la aerolínea inició el proceso de embarque a las 16:50 horas, es decir, cuando la Reclamante ya se encontraba en la sala de embarque; culminando con el mismo incluso pasados los 20 minutos antes referidos, pues finaliza el proceso a las 17:40 horas (siendo que el vuelo partía a las 17:49 horas). Sin embargo, como se ha mencionado, la Reclamante se acerca a las 17:46 horas al counter de la aerolínea, por lo que encuentra el vuelo cerrado.

Que, sobre este punto, el reclamo presentado indica que el motivo de haber perdido el vuelo sería el cambio en la puerta de embarque, pues la Reclamante y sus acompañantes estuvieron cerca y atentos a la Puerta N° 1, mientras que toda la actividad referida al proceso de embarque del vuelo se realizaba en la Puerta N° 4.

Que, al respecto, es necesario precisar que, si bien es cierto que, en un primer momento, la pantalla informativa, en efecto, indicaba que la puerta de embarque sería la 1, esto luego es cambiado en dicha pantalla. Este cambio surge en virtud de que un vuelo anterior, correspondiente a otra aerolínea, se encontraba ocupando la Puerta de Embarque N° 1, por lo que al presentar demora en su salida, debió continuar en dicha puerta. En ese sentido, se realizó la reasignación de Puerta de Embarque (a la Puerta N° 4) para el vuelo Jet Smart JA-7332.

Que, de forma complementaria a dicho cambio en la pantalla informativa, el personal de la aerolínea, con el fin de alertar a sus pasajeros de que el proceso de embarque se estaba realizando en la Puerta N° 4, realizó hasta 4 llamados en diferentes horarios





(16:58 horas, 17:02 horas, 17:23 horas y 17:27 horas). Sin embargo, no hubo respuesta alguna de parte de la Reclamante, quien no se acercó a realizar el abordaje.

Que, además, es necesario aclarar que el llamado que realizan las aerolíneas se realiza en ambas salas de embarque, siendo el caso que es posible oír las indicaciones que este personal brinda en ambos espacios. En ese sentido, la Reclamante tuvo distintos medios para advertir el cambio de sala de embarque: pantalla informativa y perifoneo realizado por la aerolínea. Evidencia de que esto fue realizado y escuchado correctamente es que ningún otro pasajero perdió el vuelo en cuestión, siendo el caso que solo la Reclamante y sus acompañantes presentaron un reclamo al respecto.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. lamenta los inconvenientes que debieron afrontar la Reclamante y sus acompañantes. Sin embargo, en el caso en cuestión, no se observa incumplimiento alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por el contrario, se observa que se puso a disposición de los pasajeros todas las herramientas posibles para que puedan advertir el cambio de la sala de embarque del vuelo JA 7332, no siendo estos notado por la Reclamante.

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° 00026-2024-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

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.

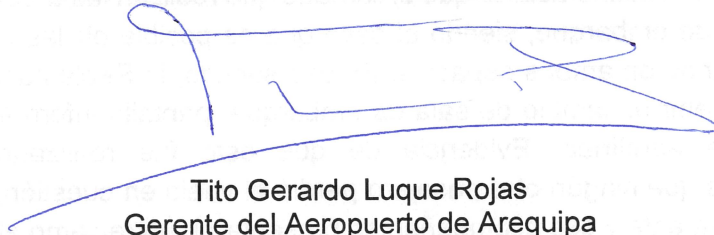
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0020-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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.