



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto N°. S/N Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° <b>Nº 00027</b> - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
JUAN CARLOS CUADRADO ORTIZ		
Teléfono 999 549154		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
Provincia/Departamento LIMA		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
41272440		
4 Correo electrónico		
juan.cuadrado@uni.pe		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
PÉRDIDA DE TIEMPO EN SUPUESTA "GESTIÓN" ENTRE LA AEROLÍNEA LAN Y EL PERSONAL DEL AEROPUERTO PARA "EXONERACIÓN" DEL PAGO DE TUA DEBIDO A MI INTENCIÓN DE SALIR DE LA SALA DE EMBARQUE PARA ESPERAR FUERA UN VUELO DEMORADO MÁS DE UNA HORA		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		
Huella digital		



## RESOLUCIÓN N° 027-2016-AAP-AQP

**Expediente :** 027-2016-AAP-AQP  
**Reclamante :** Juan Carlos Cuadrado Ortiz

Arequipa, 04 de julio de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 027-2016-AAP-AQP de fecha 21 de junio de 2016, interpuesto por el Sr. Juan Carlos Cuadrado Ortiz, identificado con D.N.I N° 41272448 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **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 de 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, debiendo 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 presenta su queja indicando su malestar debido a la demora generada como consecuencia de una gestión infructuosa entre los representantes de la aerolínea LATAM y personal del Aeropuerto con la finalidad de validar a favor del Reclamante la exoneración del pago de la Tarifa Única por el Uso del Aeropuerto (TUUA) debido al retraso del vuelo de la aerolínea antes mencionada, lo que generó que el Reclamante quisiera realizar la espera del mencionado vuelo fuera de la Sala de Embarque.

Que, es preciso señalar que en la entrada a la Sala de Embarque del Aeropuerto se ha consignado un aviso informativo (Anexo 1 de la presente resolución) que establece los supuestos excepcionales en donde procede la revalidación de la TUUA previstos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión, los cuales se encuentran referidos a retrasos de vuelos debido a situaciones específicas, siendo que la situación en la que se encuentra el reclamante y que ha sido descrita en el Informe SUPT0256-2016 (Anexo 2 de la presente resolución) emitido por el Supervisor de Terminal José Luis Palomino Soto (salida de la Sala de Embarque para realizar la espera de un vuelo retrasado por un simulacro realizado en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez de la ciudad de Lima) no se encuentra contemplada como un supuesto de revalidación de la TUUA, ni menos aún se ha previsto para dicha situación una exoneración del nuevo pago de la referida



tarifa. Por tanto, considerando que lo que motiva un nuevo ingreso a la Sala de Embarque no es un hecho generado por la empresa, sino por la propia decisión del Reclamante, no corresponde la aplicación de la revalidación de la TUUA.

Que, es pertinente indicar, que si el personal del Aeropuerto realizó coordinaciones con representantes de la aerolínea LATAM con la finalidad de obtener a favor del Reclamante una revalidación de la TUUA fue única y exclusivamente con el objetivo de brindar apoyo y facilidades a favor de la comodidad del Reclamante, pues la referida gestión no garantizaba la viabilidad de la revalidación requerida al no configurarse uno de los supuestos consignados en el aviso informativo.

Que, en tal sentido, el Reclamante no se encuentra en un supuesto que lo exonere del pago de la TUUA, toda vez que la salida de la Sala de Embarque para realizar la espera de un vuelo retrasado por motivos ajenos al Aeropuerto no se encuentra contemplada como un supuesto de revalidación de la TUUA, siendo necesario señalar que los pasajeros se encuentran previa y oportunamente informados a través de los paneles informativos de la necesidad de un nuevo pago de la referida tarifa, como consecuencia de su retiro de la Sala de Embarque, razón por la cual corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Que, 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 (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el 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° 027-2016-AAP-AQP de fecha 21 de junio de 2016, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas.

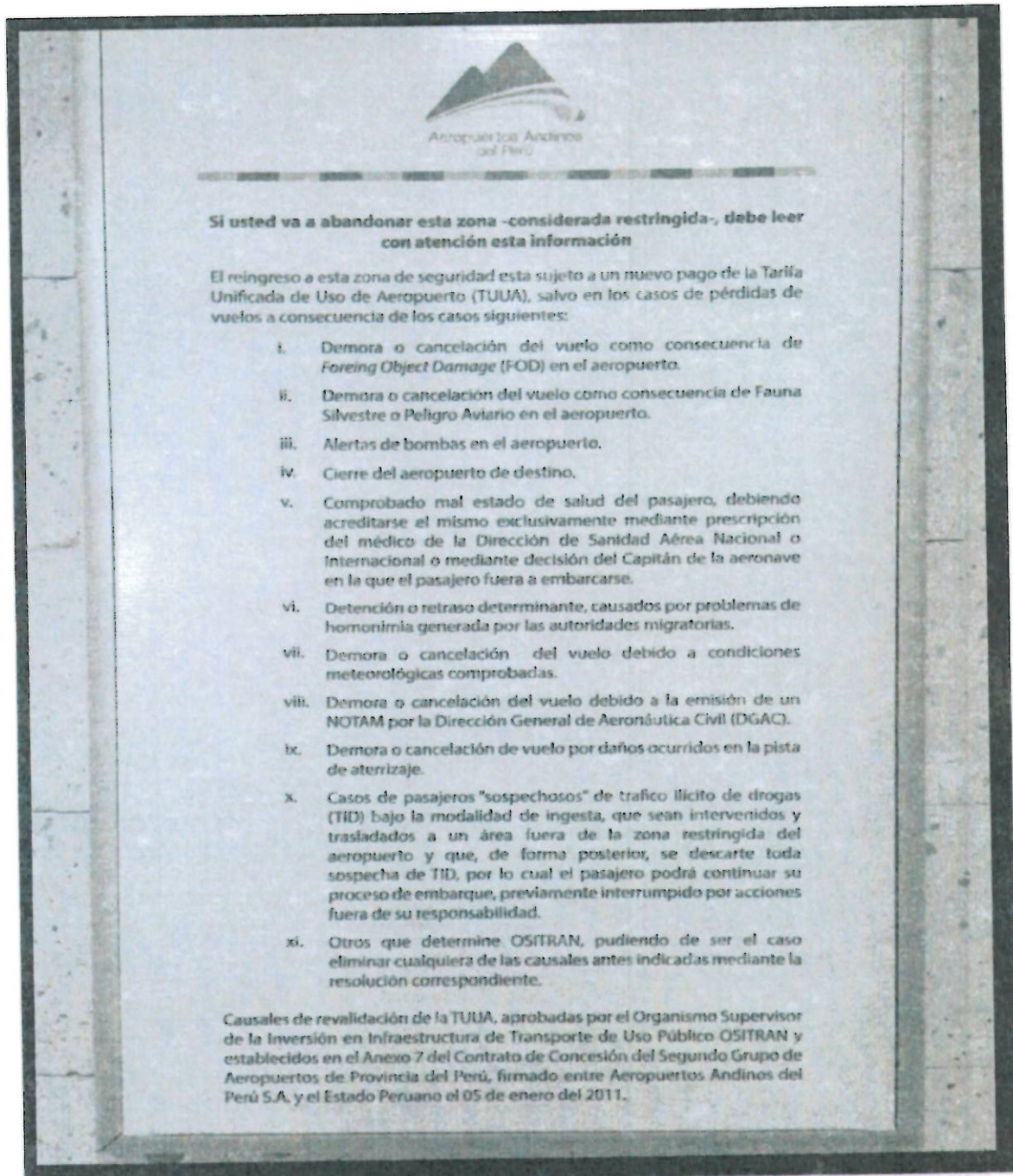
**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.


**Tercero:** Notificar la presente resolución y Anexo 1 (Aviso Informativo) y Anexo 2 (Informe de Jefe de Seguridad) al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Diego Solis Tajada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN Nº 027-2016-AAP-AQP**  
**(Anexo 1)**



  
Aeropuertos Andinos  
del Perú

---

**Si usted va a abandonar esta zona -considerada restringida-, debe leer con atención esta información**

El reingreso a esta zona de seguridad está sujeto a un nuevo pago de la Tarifa Unificada de Uso de Aeropuerto (TUUA), salvo en los casos de pérdidas de vuelos a consecuencia de los casos siguientes:

- i. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de *Foreign Object Damage* (FOD) en el aeropuerto.
- ii. Demora o cancelación del vuelo como consecuencia de Fauna Silvestre o Peligro Aviario en el aeropuerto.
- iii. Alertas de bombas en el aeropuerto.
- iv. Cierre del aeropuerto de destino.
- v. Comprobado mal estado de salud del pasajero, debiendo acreditarse el mismo exclusivamente mediante prescripción del médico de la Dirección de Sanidad Aérea Nacional o Internacional o mediante decisión del Capitán de la aeronave en la que el pasajero fuera a embarcarse.
- vi. Detención o retraso determinante, causados por problemas de homonimia generada por las autoridades migratorias.
- vii. Demora o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas comprobadas.
- viii. Demora o cancelación del vuelo debido a la emisión de un NOTAM por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).
- ix. Demora o cancelación de vuelo por daños ocurridos en la pista de aterrizaje.
- x. Casos de pasajeros "sospechosos" de tráfico ilícito de drogas (TID) bajo la modalidad de ingesta, que sean intervenidos y trasladados a un área fuera de la zona restringida del aeropuerto y que, de forma posterior, se descarte toda sospecha de TID, por lo cual el pasajero podrá continuar su proceso de embarque, previamente interrumpido por acciones fuera de su responsabilidad.
- xi. Otros que determine OSITRAN, pudiendo de ser el caso eliminar cualquiera de las causales antes indicadas mediante la resolución correspondiente.

Causales de revalidación de la TUUA, aprobadas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público OSITRAN y establecidos en el Anexo 7 del Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia del Perú, firmado entre Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y el Estado Peruano el 05 de enero del 2011.



**RESOLUCIÓN Nº 027-2016-AAP-AQP**  
**(Anexo2)**

**INFORME SUPT0256-2016**

**Sr. Diego Soñs**  
Administrador Aeropuerto Andino

**ASUNTO:** Reclamación N°0007

**FECHA:** 21.08.2016

**LUGAR DE NOVEDAD:** Informes RUIA.

Siendo las 15:25 horas aproximadamente recibo llamado telefónico de la Srta. Patricia Helena de Medina, solicitando que se presente a Recepción Informes con la gestora, debido a que el pasajero le había cobrado el reembolso de su boleto aéreo.

Al acercarme encuentro al señor Juan Carlos Pacheco, Dpto. de Atención al Cliente de la aerolínea, indicando efectivamente que le habían hecho perder el tiempo en una situación por la cual no se llega a concretar y fue motivo de su cobro por el cuadrante de embarque.

Al acercarme con el pasajero en mención, indica de forma muy incómoda que había solicitado salir de sala de embarque cruzando por el pórtico de AVSEC, lugar en el cual se enteró que tenía que realizar un pago adicional cuando quería volver a ingresar (RUIA) el cual no lo permite pagar ya que había estado esperando en sala de Embarque por un largo periodo de tiempo sin saber que su vuelo había estado demorado por motivo de un accidente en Lima según le había indicado personal de la aerolínea (LATAM).

El pasajero menciona haber recibido una opción en la cual este pago podría haber sido reembolsado, sin embargo menciona que estuvo conversando con personal AVSEC y de LATAM, gestores de dicha aerolínea, sin por más de veinte minutos se recibió respuesta positiva, lo cual fue motivo de molestia y reclamo.

Se orienta al pasajero a presentar una reclamación ante el Gobierno de reclamaciones, como su responsabilidad por el tiempo perdido además del pago adicional que resultó para poder abordar su vuelo, como permitieron probable.

Se le explica su reclamo desde una manera general, pero no haber perdido el tiempo de espera (gestión) ante la aerolínea LATAM y personal del aeropuerto para la liberación del pórtico AVSEC.

Se le solicita un informe al área de AVSEC sobre el tema, debido a que es una de las gestiones de función de las fechas.

Se le indica que tengo que intervenir.

José Luis Palomares Soñs  
Supervisor de Teleteléfono