



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS **Nº 000010**

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Carlos Andres Muñoz Avila		
	Teléfono 955662091		
2	Correo electrónico carlos Hidraulica 12@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI 47696519	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida Portales Purochaca 0725 21 2 Vitarte - Lima		
	Provincia / Departamento Lima Vitarte		
	País Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	El personal de vigilancia me retuvo en la puerta de ingreso diciendo que no habia vuelos consta de eso las personas y de seguro las camaras		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
		Firma	Huella digital
Fecha: 29 de Marzo de 2021			

PROVEEDOR

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 12 de abril de 2021 15:42
Para: carloshidraulico12@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 10-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 10-2021-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimado señor Carlos Andrés Muñoz Ávila,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 010-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 010-2021-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos
Andinos del
Perú**

Mercedes Consuelo Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

 (51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

 www.aap.com.pe

 Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú



RESOLUCIÓN N° 0010-2021-AAP-AQP

Expediente : 0010-2021-AAP-AQP
Reclamante : Carlos Andrés Muñoz Ávila

Arequipa, 12 de Abril de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0010-2021-AAP-AQP, de fecha 29 de Marzo de 2021, interpuesto por el señor Carlos Andrés Muñoz Ávila identificado con DNI N° 47696519 (en adelante, el 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).

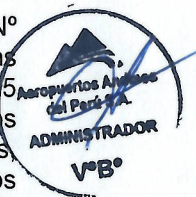
Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

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, el Reclamante presenta su queja debido a que supuestamente el personal de vigilancia lo habría retenido en la puerta de ingreso, y que se le habría indicado que no había vuelos.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que conforme a lo señalado en el Informe N° 008-2021-AAP-JSDA de fecha 30 de Marzo del 2021, que se adjunta a la presente, y de las fotografías del mismo, se advierte que el pasajero se aproxima al control ingreso a las 10:05:25 horas, sin contar con la tarjeta de embarque o reserva, pues de acuerdo a los lineamientos sectoriales para la prevención del COVID-19 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, los pasajeros para ingresar al Aeropuerto deberán presentar cualquiera de los referidos documentos.

En razón a ello, se debe tener en cuenta que el agente de seguridad, no permitió el ingreso de el reclamante, debido a que no presentó su tarjeta de embarque, ni tampoco su reserva del pasaje, ello en cumplimiento de lineamiento sectorial para la prevención del COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional y al Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención del Contagio del Covid de Aeropuertos Andinos del Perú; pese a que no contaba con dichos documentos y ante la insistencia de el Reclamante el agente de seguridad se le permitió el ingreso, de manera excepcional; sin embargo debido a que reclamante no contaba con dichos documentos, no pudo pasar los controles de TUUA de manera





inmediata, y en consecuencia luego de unos minutos ingreso tarde a la sala de embarque y no pudo abordar el vuelo de la Aerolínea Sky Airlines.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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°010-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa.

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.¹.

Tercero: Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

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

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.



INFORME N° 008-2021-AAP-JSDA



PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad - AQP

FECHA : 30 de marzo del 2021.

ASUNTO : Reclamo N° 0010-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0010-2021, del día 30 de marzo del presente año. Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

Horas	Fotografía	Comentario
10:05:25	 <p>puerta 2</p>	<p>Pasajero se presenta en puerta 2. El agente de seguridad le solicita su boleto de viaje o comprobante de compra, sin embargo, el pasajero no contaba con dichos documentos.</p>
10:05:28	 <p>puerta 2</p>	<p>En ese momento (2 segundos después como se ve en las imágenes), otras personas del mismo vuelo de Sky Airline 5104, que se encontraban fuera de la terminal, le comentan que ya no había personal de la aerolínea en los counter de Sky Airline.</p>





<p>10:05:56 10:07:00</p>	<p>puerta 2</p> <p>puerta 2</p>	<p>El pasajero no vuelve a acercarse al agente de seguridad, ni le solicita el ingreso.</p> <p>El pasajero converso con otros pasajeros que no tenían boleto de viaje y le entregan un número telefónico.</p> <p>El pasajero realiza una llamada y se retira de la puerta.</p>
<p>10:08:16</p>	<p>puerta 2</p>	<p>Se presenta en puerta de ingreso dos pasajeras del mismo vuelo Sky Airline 5104, quienes muestran su boleto de viaje y realizan su ingreso.</p> <p>En ese momento, se presenta nuevamente el pasajero solicitando el ingreso e insiste en que por favor se le permita pasar, a fin de buscar ayuda para su boleto de viaje. El agente realiza una excepción, dejando ingresar al pasajero debido a la reiterada solicitud e insistencia, a pesar de no haber mostrado su documento de viaje.</p>
<p>10:08:32</p>	<p>puerta 2</p>	<p>Ingreso de pasajero.</p>





<p>10:09:56</p>		<p>Ingresan las 2 pasajeras que tenían su boleto de viaje, de forma inmediata por el control TUUA al presentar su boleto de viaje y su DNI. Sin embargo, el pasajero del reclamo no puede ingresar ya que no tenía su boarding pass.</p> <p>El personal que desempeña esa función específica del TUUA, le informa que sin su boarding pass no podrá ingresar, por lo que le brinda información de cómo era dicho documento de viaje. Luego de un tiempo que busca en su celular, logra encontrar dicho documento que presenta en el control TUUA.</p>
<p>10:11:50</p>		<p>El pasajero recién logra ingresar, aproximadamente 2 minutos después de permanecer en el control TUUA, ya que no presentaba su boleto de viaje.</p>
<p>10:11:16</p>		<p>Logran embarcar al avión las dos pasajeras que ingresaron junto con el pasajero que realiza el reclamo, cerrando en ese momento el vuelo, por parte del personal de la aerolínea.</p>
<p>10:12:44</p>		<p>El pasajero llega 10:12:44 y personal había dado por cerrado el vuelo de Sky Airline 5104, por lo que no logra embarcar en el vuelo, siendo atendido por la línea aérea.</p>



Se debe señalar que conforme lo señalado en los lineamientos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, debido a la coyuntura de emergencia sanitaria por la cual estábamos atravesando, el ingreso al terminal aéreo, se realiza con 2 horas antes a la salida programada de los vuelos, con la finalidad de cumplir los aforos permitidos y asegurar además el tiempo necesario para cumplir con todos los protocolos requeridos de seguridad. Adicional, se señala que el ingreso a instalaciones del aeropuerto, es únicamente a pasajeros que acrediten tener una tarjeta de embarque o reserva.

LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL

5.2 Requisitos para el Operador del Aeródromo

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior; se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.
- b) Para el caso de ingreso de vehículos, colocar avisos o informarles por otro mecanismo que no deben permanecer por tiempo mayor al requerido para el desembarque del pasajero, en caso no utilicen el área de estacionamiento.
- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima; y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

El mismo requisito, también se encuentra señalado en nuestro Protocolo de reinicio de operaciones para la prevención del contagio del COVID-19, ADM-AAP-PT-001(a), donde se señala:

- e. Los pasajeros deben cumplir los siguientes requisitos para poder ingresar a la terminal de pasajeros:
 - Pasajeros que cuenten con un boarding pass o comprobante de compra de pasaje (boleto/factura).
 - Pasajeros que tengan programado un vuelo durante las próximas 02 horas.
 - Presentarse al aeropuerto 02 horas antes del vuelo para el caso de los vuelos nacionales y 03 horas antes del vuelo para el caso de vuelos internacionales.



Tanto en el protocolo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Estado Peruano y el protocolo de reinicio de operaciones de Aeropuertos Andinos del Perú, se especifica que los pasajeros deben realizar su ingreso 2 horas antes a la hora de salida de su vuelo y portando su boleto de viaje y/o comprobante de compra de pasaje.



Por lo expuesto, se debe comentar que:

1. El ingreso al aeropuerto se debe realizar con 2 horas de anticipación como se indica en los lineamientos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y Aeropuertos Andinos del Perú S.A. esto a fin de que los pasajeros puedan cumplir con todos los requisitos de necesarios de ingreso para el embarque.

El pasajero no cumplió con dicho requisito ya que se presentó en la puerta de ingreso a la terminal a las 10:05:25 horas, cuando debió estar a las 8:20:00 horas, ya que el vuelo Sky Airline tenía hora de salida a las 10:20:00 horas. Es decir, solo llegó 15 minutos antes de la hora de salida del vuelo, están retrasado por más de 1 hora y 45 minutos.

Cabe señalar que dicha información también es indicada en su boleto de viaje y en las condiciones de viaje, al realizar la compra de su pasaje.

2. El pasajero no cumplió con el requisito de mostrar su boleto de viaje y/o comprobante de compra de pasaje para autorizar el ingreso a la terminal, como lo menciona los lineamientos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y Aeropuertos Andinos del Perú S.A. Por lo que en primera instancia el personal de la puerta N° 2 de ingreso, no le otorga el acceso cuando se presenta por primera vez (10:05:25 horas).

Posteriormente a 3 minutos (10:08:32 horas) se otorga el acceso al pasajero debido a la solicitud insistente del pasajero al personal de seguridad, el cual realiza una excepción debido a insistencia, pese a no acreditar ser pasajero del vuelo de Sky Airline.

3. El pasajero demora su ingreso en el control TUUA, debido al incumplimiento del punto anterior, ya que no tenía su boleto de viaje para ser verificado en el puesto de control de pasajeros. Si hubiese tenido su boleto de viaje desde un primer momento, hubiese ingresado junto con las otras pasajeras que ingresaron al mismo tiempo y hubiera logrado embarcar. Sin embargo, pese a llegar muy tarde para su embarque, no tenía los documentos de viaje que son necesarios según reglamentación para autorizar su ingreso a salas de embarque.
4. El pasajero llegó tarde al vuelo que tenía programado, siendo su responsabilidad estar con una anticipación de 2 horas antes a la salida de este. Así como es responsabilidad del pasajero, contar con sus documentos de viaje y presentarlos oportunamente a fin de poder ingresar por los controles de seguridad.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.

