



Aerpuertos
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 000011

- 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		
	Casman Rosa Isabel Lazo Baca		
	Teléfono 980 610 416		
2	Correo electrónico lazocasmanrosa@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	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	41316898		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Jr. Cerro Colorado 255 Dpto 302 con San Ignacio de Montesco - Susco		
	Provincia / Departamento		
	Lima / Lima		
	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		
	<p>Siendo 3:15pm el personal de Nombre José López Cao (Agente de Seguridad - LIDERMAN) Dejó ingresar de manera "Profesional" a 2 pasajeros con sus maletas, a sabiéndose que no ingresaban a los SSH, toda vez que uno de ellos pasajeros "Salía del baño SIN MALETAS" y es cuando se acercó al Sr López y luego de una conversación dejó pasar a los mencionados pasajeros CON TODO SU EQUIPAJE, Habiendo una lista de más de 30 personas, evidenciando una "selectiva prioridad" que en estos apuros no se comprenden, Pero lo que sí debe de valer a comer es esta idea de obvia discriminación, pues TODOS SOMOS IGUALES ANTE LA LEY Y los mismos son clases y de aplicación obligatoria.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 29 de MARZO de 20 21		

PROVEEDOR

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 12 de abril de 2021 15:44
Para: lazocarmenrosa@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 11-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 11-2021-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimada señora Carmen Rosa Isabel Lazo Baca,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 011-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 011-2021-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° 0011-2021-AAP-AQP

Expediente : 0011-2021-AAP-AQP
Reclamante : Carmen Rosa Isabel Lazo Baca.

Arequipa, 12 de Abril de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0011-2021-AAP-AQP, de fecha 29 de Marzo de 2021, interpuesto por la señora Carmen Rosa Isable Lazo Baca identificada con DNI N° 41316898 (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 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 presenta su queja debido a que supuestamente el personal de vigilancia estaría dando trato preferencial a determinadas personas, al permitirsele ingresar a la terminal de pasajeros, con el pretexto de ingresar a los servicios higiénicos, discriminando a los demás pasajeros al no respetar el orden de ingreso de los demás pasajeros.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que conforme a lo señalado en el Informe N° 009-2021-AAP-JSDA de fecha 30 de Marzo del 2021, que se adjunta a la presente, los hechos referidos por la reclamante se deben a situaciones excepcionales y nos suponen un trato preferencial, pues en un primer momento se permitió el ingreso de una persona a retirar dinero del cajero automático, y luego se permitió ingresar a la misma persona junto con su acompañante a los servicios higiénicos, y como resulta lógico debían ingresar con sus equipajes, pues no habría quien cuide de ellos, por tanto no se evidencia un trato diferenciado o discriminatorio entre los pasajeros concurrentes al aeropuerto.

En razón a ello, se debe tener en cuenta que el agente de seguridad, permitió el ingreso excepcional de los pasajeros para el cajero automático y luego a los servicios higiénicos, situación que no supone un trato preferencial hacia los referidos pasajeros, pues únicamente





ingresaron para hacer uso de dichos servicios y posteriormente salieron e ingresaron respetando el orden de los demás pasajeros.

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°011-2022-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° 009-2021-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° 0011-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0011-2021, del día 29 de marzo del presente año.

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 (boleta/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.

Se debe señalar también que existen casos, en los cuales se brinda facilidades de ingreso a personas, por ejemplo:

- De ser el caso que un pasajero necesite asistencia de una persona que no es pasajero, se autoriza el ingreso, solamente cuando el pasajero sea una persona con discapacidad, persona de la tercera edad (mayor de 60 años) y cuando se trate de menores de edad que viajen sin ninguno de los padres o tutores.
- En el caso que pasajeros de la tercera edad, con discapacidad o niños se encuentren antes de las 2 horas a la salida de su vuelo, se autoriza el ingreso de los mismos, junto con sus acompañantes.
- En el caso que un pasajero cuenta con un boleto de viaje, del día en que solicita el ingreso para realizar la gestión de cambio de vuelo (adelantar o posponer), se debe permitir el ingreso a las instalaciones de la terminal, sin importar la hora de su vuelo.
- Y otros casos en los que se haga de conocimiento al personal de ingreso, la necesidad de personas a dirigirse a los servicios higiénicos, cajeros automáticos o personas de locales comerciales soliciten el ingreso de pasajeros a sus instalaciones.

Cabe señalar que todas estas medidas se realizan con la finalidad de asegurar el aforo dentro de las instalaciones del aeropuerto, de acuerdo con los lineamientos del estado peruano frente al COVID-19. Asimismo, no existe una intención de hacer selección de pasajeros, la intención es cumplir con los lineamientos dando las facilidades a los pasajeros bajo los criterios señalados.

Se debe indicar que las restricciones de ingreso señaladas son de conocimiento de todos los usuarios por medio de las diversas redes sociales de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. Así como se ha implementado carpas a fin de que los pasajeros puedan estar protegidos del sol y/o lluvia para el ingreso a la terminal.

Con todo lo señalado, se debe mencionar lo siguiente:





1. El pasajero se presentó por primera vez en la puerta de ingreso, solicitando por favor se permita su acceso para retiro de dinero de la zona de los cajeros automáticos ubicados en el primer piso, por lo que se autoriza el acceso para tal fin.

El pasajero ingresa, realiza su operación en la zona de cajeros y se retira del edificio.



Posteriormente, el pasajero se acerca al agente de puerta y le solicita poder ingresar a los servicios higiénicos junto con su acompañante, para lo cual le muestra sus documentos de viaje acreditando que son pasajeros del siguiente vuelo, el agente de seguridad les indica que solamente el ingreso se autorizaba a los servicios higiénicos y que posteriormente deben retirarse hasta su hora de ingreso.



Por lo que los dos pasajeros ingresan a los SSHH, debido a la necesidad expuesta al agente de seguridad. Es obviamente necesario que puedan ingresar con sus pertenencias, ya que



de dejarlas en la parte exterior están se quedarían sin custodia de su propietario, lo cual no está permitido.

Se debe resaltar que el primer acceso fue solamente de un pasajero para los cajeros automáticos, la segunda vez que se autoriza el ingreso junto con el acompañante fue recién para los servicios higiénicos, después de que dichos pasajeros hagan de conocer su necesidad al agente de seguridad.

2. El agente de seguridad brindo la facilidad de ingreso, actuando de buena fe, ante la necesidad expuesta por parte de los pasajeros. Señalando que el agente que se encuentra en la puerta, no puede verificar que la facilidad para la cual se autorizo se cumpla en cabalidad, ya que se encuentra cubriendo una posición fija. Por lo que se cumple en dar la indicación a los pasajeros para que se respete dicho compromiso, que puede ser no cumplido por el pasajero en el interior de la terminal.
3. El agente de seguridad cumple con las indicaciones de autorizaciones de ingreso para todos los usuarios, no haciendo ninguna diferencia entre los mismos.

Atentamente,



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

