



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 000012

- 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		
	MARIO HUNDACA FAVALETA		
	Teléfono 992908959		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> MARIO.HUNDACA@OUTLOOK.COM		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	47780669		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida AV. LOS GERANIOS URB. RICARDO PALMA H2. H LT. 22 S. J. M		
	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		
	SIENDO A LAS 3:54 PM, EL PERSONAL DE SEGURIDAD NO ME DEJA ENTRAR ALICERANDO QUE SOLO PUEDO INGRESAR 2 HORAS ANTES DEL VUELO, MI VUELO ES A LAS 7:00PM (LA 2142). INTENTA JUSTIFICAR CON UN DOCUMENTO DONDE NO DICE QUE SE PROHIBE EL INGRESO SI NO ESTOY DENTRO DE LAS 2 HORAS SIEMPRE TENGO LA IDEA DE LLEGAR 3 HORAS ANTES PARA EVITAR INCONVENIENTES, NUNCA ME HAN PROHIBIDO EL INGRESO, A PARTIR DE JUNIO DEL AÑO PASADO HE VISADO 10 VECES, 3 A AREQUIPA Y NUNCA ME PROHIBIERON ENTRAR AL AEROPUERTO SI FALTAN MAS DE DOS HORAS PARA EL VUELO EL VOLETO DEL VUELO RECOMIENDA LLEGAR 2 HORAS ANTES, PERO NO PROHIBE SI ES MAS DE 2 HORAS ESTA APLICANDO UNA MEDIDA SIN FUNDAMENTO Y PONIENDO EN PELIGRO AL VISAJERO DEJANDOLO AFUERA		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	FUNDAMENTO Y PONIENDO EN PELIGRO AL VISAJERO DEJANDOLO AFUERA		
Firma		Huella digital	
Fecha: 09 de ABRIL de 20 21			

PROVEEDOR

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 19 de abril de 2021 10:40
Para: 'mario.mundaca@outlook.com'
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 12-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 12-2021-AAP-AQP.pdf

Importancia: Alta

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	'mario.mundaca@outlook.com'	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 19/04/2021 10:40
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 19/04/2021 10:40

Buenos días:

Estimado señor Mario Eiler Mundaca Zavaleta,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 012-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 012-2021-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° 0012-2021-AAP-AQP

Expediente : 0012-2021-AAP-AQP
Reclamante : Mario Eiler Mundaca Zavaleta.

Arequipa, 16 de Abril de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0012-2021-AAP-AQP, de fecha 9 de Abril de 2021, interpuesto por el señor Mario Eiler Mundaca Zavaleta identificado con DNI N° 47780669 (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).

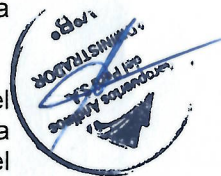
Que, el Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante, el Reglamento) adaptado al Reglamento de OSITRAN, fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 052-2011-CD-OSITRAN y entró en vigencia a partir del 02 de noviembre de 2011.

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 al considerar que la restricción impuesta para que pueda ingresar al Aeropuerto con dos horas de anticipación y no con una anticipación mayor no sería justificada y pone en riesgo a los pasajeros por dejarlos afuera.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 011-2021-AQP-JSDA que se adjunta a la presente que da cuenta de lo sucedido.

Que, de acuerdo a lo evaluado se aprecia que en el presente caso el personal de seguridad del Aeropuerto está cumpliendo una disposición normativa dictadas por la autoridad aeronáutica a partir de la pandemia del COVID 19 y que es de obligatorio cumplimiento que señala que el ingreso a los aeropuertos distintos al de Lima es con dos horas de anticipación, siendo en el caso de Lima tres horas, conforme a la imagen a continuación:





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.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por las molestias generadas, lo cierto es que el personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene que dar cumplimiento a la normatividad que está destinada a asegurar el distanciamiento social al interior de los Aeropuertos y evitar aglomeraciones teniendo en cuenta que son espacios cerrados como medida destinada a evitar contagios del COVID 19.

Que, por lo tanto, no existe alguna razón para declarar fundado el reclamo interpuesto, toda vez, reiteramos, que si bien se comprende el malestar del Reclamante, y se le ofrecen las disculpas del caso por las molestias generadas, lo cierto es que no se aprecia un incumplimiento en el accionar del personal de seguridad y por el contrario se aprecia un cumplimiento a la norma dictada por la autoridad.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, se lamenta los hechos suscitados, sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente 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° 012-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecerle las disculpas del caso, pero al mismo tiempo agradecer su comprensión.

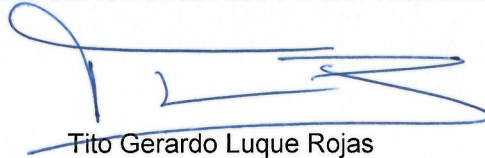




Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y 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.

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° 011-2021-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 13 de abril del 2021.

ASUNTO : Reclamo N° 0012-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0012-2021, del día 09 de abril del presente año. Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

Horas	Fotografía	Comentario
3:40:43 PM		Se presenta el pasajero Mario Eiler Mundaca Zavaleta.
3:41:06 PM	 	<p>El personal de seguridad revisa su boleto de viaje, siendo un pasajero del vuelo LATAM 2142 de las 19:00 horas (como se muestra en la foto).</p> <p>Por lo que el personal de seguridad le explica que el ingreso a la terminal se realiza con dos horas de anticipación a la hora de salida de su vuelo, por lo que debe esperar en las carpas instaladas para dicho fin, realizando su ingreso a las 17:00 horas.</p> <p>El pasajero insiste en realizar su ingreso, por lo que el agente de seguridad, pide el apoyo de su encargado.</p>





<p>3:45:31 PM</p>	<p>puerta 2</p>	<p>El encargado de turno de seguridad toma conocimiento de lo sucedido y explica la restricción de ingreso.</p>
<p>3:48:16 PM</p>	<p>puerta 2</p>	<p>El encargado de turno de seguridad muestra al pasajero la documentación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones sobre las restricciones de ingreso a la terminal.</p> <p>Sin embargo, el pasajero pide el libro de reclamaciones.</p>
<p>3:53:38 PM</p>	<p>puerta 2</p>	<p>El encargado de turno de seguridad entrega el libro de reclamaciones.</p>

Respecto al evento presentado se debe señalar que 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.

Por lo expuesto, se debe comentar que:

1. El pasajero tenía un vuelo programado para las 19:00 horas, como se muestra en la foto de su tarjeta de embarque, por lo que considerando la restricción de 2 horas de anticipación de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones y el protocolo de reinicio de operaciones de Aeropuertos Andinos del Perú, su ingreso correspondía para las 17:00 horas.
2. Por los diversos medios y plataforma virtuales Aeropuertos Andinos del Perú informa a sus pasajeros sobre dichas restricciones de ingreso de los aeropuertos concesionados.





3. Se debe señalar que en ningún momento se pone en peligro al viajero, ya que justamente la restricción de ingreso es a fin de hacer respetar los aforos en el interior de la terminal. En la zona exterior se cuenta con toldos de espera, en una zona amplia y ventilada, donde se tiene señalización de ubicación de los pasajeros para el cumplimiento del distanciamiento social. Asimismo, se tiene presencia de personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú y de la Policía Nacional del Perú.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



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

