



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 000008

- 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		
	VICTORIA CABREJOS DIAZ		
	Teléfono 970556895		
2	Correo electrónico rubi110892		
	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
	47940960		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	MZH. Lote 12 psj. San Marcos - Santa Anita.		
	Provincia / Departamento		
	LIMA/ LMA		
	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		
	Yo Victoria Cabrejos Diaz identificada con DNI 47940960 tenia un vuelo de Arequipa a Lima en la aerolinea SKY en el camino sufrí un accidente, tuve una caída terrible al cual me dejó el tobillo desgarrado y con un dolor terrible tuve que ponerme hielo, comprar pastillas y vendarme lo que hizo que llegara al aeropuerto a las 9:45 am teniendo el vuelo a las 10:25 am, el checkins ya estaba realizado, al llegar al aeropuerto de Arequipa empieza mi calvario ya que nadie me quiso facilitar una silla de ruedas, tuve que dormir en el sol con todo el dolor y llanto, la empresa SKY ya no tenía atención pero lo que pedía era que por favor me ayudaran a ingresar con una silla de ruedas al aeropuerto para que el sol no me afectara más el golpe. Un empresa liderman me dijo que en el aeropuerto no daban silla de ruedas y una persona de nombre Carmelino Vargas Jorge Luis (encargado) me dijo que solo pedía ayudarme lo aerolínea y en forma burlesca se fue me pareció muy mal de su parte y (Adjuntar otra página de requerir más espacio) una persona inhumana. Día: 09.03.21 hora: 9:50 am		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 09 de marzo de 2021		

PROVEEDOR

en general todos me decían lo mismo sin ayudarme en ningún aspecto la señorita de Información del Aeropuerto que estaba de turno le dijo a mi pareja que si no podía Comincar que me cargue, Dios en verdad me senti muy mal y la atención pésima.


No es posible que un aeropuerto no tenga o no quiera darme una silla o algún tipo de ayuda.

Tuve que perder el vuelo (que es lo que menos me dolio) y paso aprox. 1 hora para que me pidan disculpas hablen con la aerolínea y me faciliten una silla y me den atención.

Me parece inhumano lo que hicieron conmigo.

El trato de la empresa de seguridad y el aeropuerto de Arequipa fue pésimo.

No es posible que no apoyen a alguien que en ese momento está con una discapacidad, lamentablemente no puedo adjuntar por aquí fotos ni videos pero si desean se los voy a llegar.



Victoria Cabezas Diaz

DNI 47940960

09.03.2021





**RESOLUCIÓN N° 0008-2021-AAP-AQP**

**Expediente** : 0008-2021-AAP-AQP  
**Reclamante** : Victoria Cabrejos Díaz

Arequipa, 17 de Marzo de 2021

**VISTO:**

El reclamo N° 0008-2021-AAP-AQP, de fecha 9 de Marzo de 2021, interpuesto por la señorita Victoria Cabrejos Díaz identificada con DNI N° 47940960 (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 menciona se le habría dado un trato no adecuado e inhumano en el Aeropuerto al no facilitarle una silla de ruedas dada su condición.

Que, sobre el particular, a través del Informe N° 003-2021/ST-AAP-AQP que se anexa a la presente se da cuenta de lo sucedido.

Que, lo primero que debemos señalar es que la empresa comprende el malestar de la Reclamante y le ofrece las disculpas del caso por la situación acontecida.

Que, sin perjuicio de ello, corresponde indicar que de acuerdo a la normatividad vigente los pasajeros de las líneas aéreas que requieren de alguna atención especial, deben coordinar previamente con el personal de las líneas aéreas las facilidades necesarias, como es la facilidad de una silla de ruedas a fin de que se pueda contar con dicho implemento de manera oportuna.

Que, en el presente caso, se aprecia que el personal del aeropuerto dio las facilidades que le corresponden para que puedan hacer las coordinaciones con la línea aérea y se le pueda dar la facilidad requerida.





Que, lamentablemente la línea aérea en el momento del requerimiento no contaba con el personal en el counter, dado que estaban atendiendo el abordaje según se refiere en el informe antes mencionado.

Que, el personal del aeropuerto insistió con el personal de la línea aérea para que se le dé la atención correspondiente a la Reclamante, logrando finalmente que se le otorgue las facilidades necesarias.

Por tanto, como se puede apreciar de lo antes expuesto, la demora o falta de atención hacia la reclamante es imputable a la línea aérea y no hacia mi representada en consecuencia el presente reclamo debe ser declarado infundado.

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,

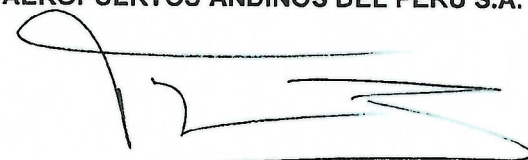
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0008-2021-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de comprender su malestar, ofrecer las disculpas del caso por la situación acontecida.

**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 al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**RESOLUCIÓN N° 0008-2021-AAP-AQP**  
ANEXO



INFORME 0003-2021 / ST-AAP-AQP

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador Aeropuerto Arequipa

: Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

**DE** : Paola Cano Esquia  
Supervisor de Terminal

**ASUNTO** : Reclamo N° 000008-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 00008, del día 09 de marzo del presente año. Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

Horas	Fotografía	Comentario
09:59:06		- Se presenta el pasajero solo en la puerta de ingreso N° 2 del terminal. - El personal de seguridad realiza el control de temperatura y el pasajero ingresa al hall, el personal de seguridad le indica al pasajero que se acerque al counter de la aerolínea Sky Airline para hacer su solicitud de silla de ruedas para su acompañante. - El pasajero se acerca al counter de informes para realizar la consulta de la aerolínea Sky Airline, el personal encargado de informes Sra. Maggie Begazo le indica que el personal de la aerolínea se encuentra en atención del vuelo y realiza el perifoneo correspondiente para que el personal de la aerolínea pueda acercarse al counter de check In y atender la solicitud del pasajero, el personal de informes al ver que el pasajero tenía su tarjeta de embarque en la mano le sugiere al pasajero que ingrese a sala de embarque ya que podía perder el vuelo, es en ese momento que el pasajero le indica que estaba con su novia y que no podía asentar el pie; la Sra. Maggie Begazo le indica que trate de subir por el ascensor para que en el segundo nivel lo asistan y no pierda el vuelo; el pasajero se retira del módulo de informes y se queda en espera; en ningún momento se visualiza a la pasajera que indico el señor.
10:04:50		
		





<p>10:11:52</p>		<p>- Transcurrido el tiempo, se observa al pasajero que se retira por la puerta N°2 hacia la vía rápida.</p>
<p>10:11:59</p>		
<p>10:30:41</p>		<p>- El pasajero se acerca nuevamente a la puerta de Ingreso N°2 (30 minutos después) en compañía de la Sra. Victoria Cabrejos Diaz la misma que es trasladada sobre un coche portaequipajes. - Ambos ingresan al hall y se dirigen de inmediato hacia los asientos de espera que se encuentran al costado de las escaleras eléctricas.</p>
<p>10:31:14</p>		

Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 601  
Miraflores, Lima - Perú  
(51) 1 6407230  
www.aap.com.pe





<p>10:33:35</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La Sra. Victoria Cabrejos Diaz es atendida por el personal de la aerolínea Sky Airline.</li> <li>- Posteriormente supervisor de terminal Paola Cano Esquia vuelve a solicitar la atención de los pasajeros con el personal de la aerolínea Sky Airline, quienes indican que ya les habían comunicado que deberían de gestionar su reprogramación a través del call center y que en ningún momento los pasajeros mencionaron ningún tipo de asistencia, por ello supervisor de terminal les solicita y gestiona para que la aerolínea los asista con la silla de ruedas.</li> <li>- Posteriormente supervisor de terminal Paola Cano Esquia se acerca para conversar con la pasajera de nombre Victoria Cabrejos Diaz, la cual se encontraba molesta y gritaba que el personal de seguridad, la aerolínea y el aeropuerto no le había facilitado una silla de ruedas, Intente conversar pero la pasajera se encontraba alterada y finalmente se le pidió las disculpas del caso y se le informo que ya se había gestionado con la aerolínea la entrega de la silla de ruedas.</li> </ul>
<p>10:51:11</p>		<p>A solicitud de la sra. Victoria Cabrejos Diaz solicito la presencia del Sr. Carmelino Jorge Vargas-jefe de grupo de la empresa de seguridad del aeropuerto para manifestarle su molestia.</p>
<p>10:55:22</p>		







De acuerdo a lo expuesto, podemos concluir y evidenciar que se brindó la información y la atención a los pasajeros involucrados en el presente reclamo, el pasajero identificado como Willfredo Ríos Calderón realizó la diligencia de solicitud de silla de ruedas cuando el personal de la aerolínea ya se encontraba en proceso de embarque y por procedimientos de la compañía no mantienen a un personal en counter, inmediatamente culminada la atención del vuelo el personal le proporcionó la silla de ruedas.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

  
Paola Cano Esquila.  
Supervisor de terminal.



## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 17 de marzo de 2021 10:05  
**Para:** rubi110892@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 08-2021-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 008-2021-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	rubi110892@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 17/03/2021 10:05
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 17/03/2021 10:05

Buenos días:

Estimada señorita Victoria Cabrejos Diaz,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 008-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 008-2021-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](http://www.aap.com.pe)

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