



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 000013**

- 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		
	VANESSA AGUILAR ZECAROSA		
	Teléfono 940279766		
2	Correo electrónico		
	vaguilar00100@gmail.com / vanessaaguilar50@yahoo.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
	10125716		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	CALLE 12 O Lt. 27 Urb OLIMPE DA DE OTE		
	Provincia / Departamento		
	LIMS		
	País		
	PERU		
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>Después las 18:00 horas, el personal del Aeropuerto, nos obligo a subir al área de embarque, sin antes orientarnos o indicarnos que el área de módulo o counter era en el primer piso. pasamos por el área de embarque con maletas o bolsas grandes que evidentemente eran para poner en bodega, las pasajeras eramos mi madre persona mayor de 69 años con un trato bastante brusco le indicamos que tenia que bajar y pagar los \$6.00 o 7.22.20, el personal no tuvo ni un mínimo de ocupación ni por empalca con una persona mayor. Causandonos un pago gasto adicional por su mala atención</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	maltrato a un adulto mayor.		
Firma		Huella digital	
Fecha: 25 de Mayo		de 20 21	

PROVEDOR



RESOLUCIÓN N° 0013-2021-AAP-AQP

Expediente : 0013-2021-AAP-AQP
Reclamante : Vanessa Aguilar Zegarra.

Arequipa, 31 de Mayo de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0013-2021-AAP-AQP, de fecha 23 de Mayo de 2021, interpuesto por Vanessa Aguilar Zegarra identificada con DNI N° 10125716 (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 al considerar que el personal de control al ingreso a la terminal la habría obligado a dirigirse a la sala de embarque y que en razón de ello, al haber ingresado a la sala de embarque con maletas o bolsos que por sus dimensiones la aerolínea no permite llevar como equipaje en cabina, tuvo que salir de la sala de embarque y al reingresar pagar una nueva TUUA. Asimismo, que personal adulto mayor habría sido objeto de un trato inadecuado.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 013-2021-AAP-JSDA que se adjunta a la presente que da cuenta de lo sucedido de manera detallada con base en las cámaras y que forma parte del sustento de la presente resolución.

Que, de acuerdo a lo evaluado y revisado, no existe ninguna evidencia de que el personal de seguridad haya obligado a la Reclamante a ingresar o acudir a la sala de embarque directamente dado que las funciones del personal de seguridad sólo están referidas al control de ingreso a la terminal a través de la revisión de los documentos y en el caso del ingreso a la sala de embarque, al ser ésta un área restringida, verificar que no se ingresen objetos o bienes que puedan afectar la seguridad de las operaciones a través de acciones de interferencia ilícita.

Que, en relación a las dimensiones del equipaje y a la posibilidad de que el mismo en función de ello puedan o no ser transportados como equipaje en cabina, tal posibilidad no está a cargo de





Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de la propia política comercial de las líneas aéreas quienes deben informar a sus pasajeros sobre las restricciones existentes.

Que, de otro lado, con respecto al presunto trato inadecuado alegado, tampoco se presenta evidencia de ello, no obstante lo cual, se continuará con la capacitación al personal para evitar que en los diálogos que mantenga o sostenga con los usuarios no den la impresión de un trato inadecuado.

Que, en atención a lo revisado, pese a comprender el malestar de la Reclamante, no se aprecia que la Reclamante haya sido forzada a ingresar a la sala de embarque, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de precisar que esta resolución no se pronuncia sobre la información que pueda haber recibido la Reclamante por parte de la línea aérea, por lo que se le deja a salvo su derecho de presentar reclamo ante la línea aérea en caso considere que no se le ha brindado información correcta sobre las dimensiones de los equipajes que pueden ser transportados en

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° 013-2022-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 (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.

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.





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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 0013-2021-AAP-AQP
ANEXO



INFORME N° 013-2021-AAP-JSDA



PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 24 de mayo del 2021.




ASUNTO : Reclamo N° 00013-2021-AAP-AQP-WEB

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0013-2021. Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

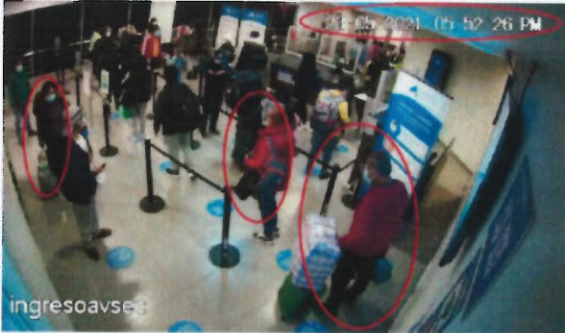

Horas	Fotografía	Comentario
17:49:35		Siendo las 5:49:35 PM, el personal de seguridad de control de puerta de ingreso, se dirige a las carpas de espera, a fin de notificar al personal que formaba colas para el vuelo Sky Airline 5142 de las 19:45 PM, que se iba a proceder con su ingreso a la terminal de pasajeros para lo cual debían de ingresar ordenadamente, manteniendo la distancia sobre los puntos señalados.
17:50:46		A las 5:50 PM ingresa el primer pasajero del vuelo de Sky Ailine 5142 a terminal de pasajeros. Estando con el suficiente tiempo para que pueda realizar su proceso de embarque.





<p>17:51:21</p> <p>puerta 2</p>		<p>La novena persona que ingresa a la terminal de pasajeros, de la cola del vuelo de SKY 5142 es la familia y la persona que coloco el reclamo. Exactamente a las 5:51:21 PM, el personal de seguridad únicamente verifica que pertenezcan al vuelo, toma la temperatura e ingresan a la terminal.</p> <p>En ningún momento se le hace alguna consulta, así como tampoco les obliga a que se dirijan a algún lado, ya que su función es verificar su documento de viaje y la toma de temperatura.</p>
<p>17:51:04</p> <p>hallpuerta2</p>		<p>Como se observa en las imágenes, ya dentro de la terminal (5:51 PM), segundos antes de que ingrese la pasajera que realizo el reclamo. Los pasajeros dependiendo de las condiciones de compra de su pasaje adquirido con la aerolínea, se dirigen hacia los counters o hacia las salas de embarque.</p> <p>Cabe señalar que el dirigirse hacia los counters o embarque, depende la compra que haya realizado cada pasajero.</p>
<p>17:51:28</p> <p>hallpuerta2</p>		<p>Los familiares y la pasajera del reclamo ingresan y se dirigen a salas de embarque.</p> <p>En ningún momento se les da alguna indicación o se les obliga a dirigirse a algún lado como se indica en el reclamo.</p> <p>Tampoco los pasajeros realizaron alguna pregunta al personal que se encontraba dentro de la terminal.</p>



<p>17:52:26</p> <p>18:02:10</p>	 	<p>Los pasajeros ingresan a sala de control, realizando el procedimiento de verificación de datos personales y la verificación de su equipaje.</p> <p>Al respecto, debemos de volver a señalar que la distinción de equipaje de mano o equipaje de bodega, depende nuevamente de las condiciones de viaje, entre el pasajero y la aerolínea con la cual tiene su contrato de viaje.</p> <p>Se tienen pasajeros que ingresan con equipajes de mayor tamaño los cuales son aceptados, por las líneas aéreas.</p> <p>El saber si un equipaje es de mano o de bodega, no depende del tamaño como hace entender la reclamante, ya que la definición de equipaje de mano según la regulación peruana de la Dirección General de Aeronáutica Civil (RAP 107 y el Programa Nacional de seguridad de la Aviación Civil – PNSAC) es aquel equipaje a ser transportado en la cabina de una aeronave. Y la definición de equipaje de bodega, es aquel equipaje a ser transportado en la bodega de una aeronave. (no hay diferencia por tamaño)</p> <p>Asimismo, el tamaño, peso y cuantos equipajes de mano pueden ser transportados, depende de las condiciones de cada línea aérea.</p> <p>Como aeropuerto, no conocemos cuales son las condiciones de compra, ya que estas son elegidas por el propio pasajero al momento de adquirir el pasaje. Por lo que no hacemos restricción de equipajes al momento de ingreso a sala de embarque.</p>
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------





<p>18:11:05</p> <p>embpuerta2</p>		<p>A las 6:11 PM ya en sala de embarque la pasajera conversa con personal de la empresa TALMA que brinda el servicio de tráfico a la aerolínea Sky Airline, y al parecer toma conocimiento de que su equipaje debía ser enviado por bodega, por lo que debía entregarlo en los counter de la aerolínea.</p> <p>Los acompañantes de la pasajera que puso el reclamo, se quedan en sala de embarque y solamente ella se dirige a la sala de control.</p>
<p>18:16:09</p> <p>postportico</p>		<p>La pasajera que puso el reclamo, salió sola y se presentó en el puesto de control de pasajeros, informando que requería ir al counter de la aerolínea a dejar sus equipajes.</p> <p>El personal le indica que podía salir, pero recuerda que debía realizar el pago de su TUUA al momento de reingresar.</p>
<p>18:18:12 - 18:28:36</p> <p>hallpuerta2</p> <p>hallpuerta2</p>		<p>La pasajera se dirige hacia los counters de la aerolínea Sky Airline entrega sus equipajes para que sean enviados por bodega, posteriormente se dirige a informes realiza el pago de su TUUA y pide el libro de reclamaciones.</p> <p>Es atendida por jefe de base que se encontraba por el área de la terminal y a pesar de darle la explicación correspondiente, realiza el reclamo.</p> <p>Posteriormente se dirige nuevamente al área de embarque.</p>





Por lo expuesto y evidenciado en el sistema de CCTV, se debe comentar que:

- 1) La pasajera del reclamo junto con sus acompañantes ingresó a las 5:51 PM a la terminal de pasajeros, tiempo suficiente para realizar todo su procedimiento de embarque y presentarse en el counter de su aerolínea a fin de absolver dudas específicas de su viaje.

Ninguna persona obligo a que suban a embarque como se indica en el reclamo, ya que como se ve en las fotos, no hay ninguna persona que este dirigiendo a los pasajeros. Asimismo, los pasajeros que ingresaron segundos antes y después de la reclamante, se dirigen libremente hacia los counter de la aerolínea y otros suben directamente hacia embarque, dependiendo de sus condiciones viaje.

- 2) El personal del aeropuerto en el puesto de control de pasajeros no hace diferencia de tamaños de equipaje, ya que estos son aceptados o rechazados por la línea aérea, dependiendo del contrato de viaje que haya realizado el pasajero con la línea aérea, restricción que es conocida únicamente por ambas partes.

Asimismo, la naturaleza del puesto de control de pasajeros no es determinar los tamaños de los equipajes, si no el evitar el acceso de personas no autorizadas y realizar la inspección de tripulación, pasajeros y su equipaje de aquellas personas que se dirigen hacia la zona estéril del aeródromo.

- 3) En el reclamo se indica que hubo un trato brusco y maltrato hacia un adulto mayor al indicarle que tenía que pagar su tarifa Unificada de uso de Aeropuerto (TUUA). Sin embargo, al momento de dirigirse con las maletas hacia los counters de la aerolínea (foto de las 18:16:09) se puede observar que solamente esta la pasajera del reclamo, ya que sus acompañantes (adultos mayores) quedaron esperando en el área de embarque, por lo que no pudo haber un mal trato a una persona mayor. Cabe señalar que el pago del TUUA, se encuentra señalado en el contrato de concesión entre el estado peruano y el aeropuerto, el cual en el anexo N° 7 (Esquema de tarifas) indica que el pago del TUUA, de acuerdo con la legislación vigente, están prohibidas las exenciones al pago de los servicios aeroportuarios a favor de los usuarios, por lo que corresponde a todos realizar el pago del TUUA.

La información del pago del TUUA se encuentra publicada en el aeropuerto antes de ingresar al puesto de control de pasajeros y durante su recorrido por el área de seguridad, a fin de que los usuarios tengan conocimiento del mismo.

Atentamente,

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



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 31 de mayo de 2021 11:20
Para: vaguilarooioo@gmail.com; vaguilar00i00@gmail.com; vanessaaguilar50@yahoo.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 013-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 013-2021-AAP-AQP.pdf

Importancia: Alta

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	vaguilarooioo@gmail.com	
	vaguilar00i00@gmail.com	
	vanessaaguilar50@yahoo.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 31/05/2021 11:20
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 31/05/2021 11:20

Buenos días:

Estimada señorita Vanessa Aguilar Zegarra,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 013-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 013-2021-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