



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 000015

- 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		
	Jorge Enrique Zavala Guerra		
	Teléfono		
	996 323787		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Sika.zavala.jorge@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	23950339		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Av. Apurimac 605 ALTO Selva Alegre		
	Provincia / Departamento		
	Arequipa - Arequipa		
	País		
	PERU		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	TITO LUQUE		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>Llegamos mi compañero y yo al aeropuerto a las 6.00 pm. Había una cola de mas de 20 personas hicimos la cola. El personal de seguridad hacia muy lento su trabajo tube que preguntar adelantandome a la cola para ver si podia pasar Recien al ver que el vuelo ya salia nos dejo pasar pero se puso molesto con nosotros a causa de todo esto perdimos el vuelo. Solo por hacer la cola no quisieran atendernos. Tampoco el personal de sky ojale esto no vuelva a suceder nos perjudica mucho Espero que tomen las medidas correspondientes.</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: 06 de julio		de 20 21

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0015-2021-AAP-AQP

Expediente : 0015-2021-AAP-AQP
Reclamante : Jorge Enrique Zavala Guerra

Arequipa, 12 de Julio de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0015-2021-AAP-AQP, de fecha 06 de Julio de 2021, interpuesto por el señor Jorge Enrique Zavala Guerra con DNI N° 23950339 (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 señalando que al llegar a las 06:00 AM al Aeropuerto había una fila de pasajeros de por lo menos 20 personas y que al tratar de adelantarse no le permitieron el ingreso y debido a que el personal del Aeropuerto hacía muy lento su trabajo perdió el vuelo y el personal de la aerolínea SKY tampoco quiso atenderlo por lo que solicita se adopten las medidas del caso para evitar que hechos como el que mencionan se vuelvan a producir.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 016-2021-AAP-JSDA que se adjunta como anexo a la presente y que da cuenta de lo sucedido con las imágenes incluso obtenidas de las cámaras que existen en el Aeropuerto.

Que, de lo que se puede apreciar, no se observa que haya existido una fila de personas como la que indica el Reclamante y que la demora en el ingreso haya obedecido a una acción indebida del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



Que, asimismo, conforme se indica en el Informe N° 016-2021-AAP-JSDA, a fin de evitar problemas con los vuelos que deben abordar los pasajeros, las líneas aéreas comunican a los pasajeros que deben llegar con el tiempo necesario al Aeropuerto, que en el caso concreto es de por lo menos 2 horas de anticipación, lo que no ha ocurrido en el presente caso, pues como el Reclamante menciona se habría presentado al Aeropuerto con un tiempo menor.

Que, de la misma manera, conforme se indica también en el Informe N° 016-2021-AAP-JSDA, la atención por parte del personal de SKY es un hecho ajeno a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ningún tipo de injerencia en el servicio de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a sus pasajeros, siendo la condición de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. la de ser la empresa que tiene a cargo la prestación de los servicios aeroportuarios.

Que, en consecuencia, no existiendo ninguna evidencia ni prueba que demuestre un accionar indebido en el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y que por el contrario, las pruebas aportadas en el Informe N° 016-2021-AAP-JSDA, dan cuenta que se actuó conforme a los procedimientos ordinarios, corresponde declarar infundado del presente reclamo.

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° 0015-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 016-2021-AAP-JSDA.

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.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Arequipa (e)



**RESOLUCIÓN N° 0015-2021-AAP-AQP
ANEXO**



INFORME N° 016-2021-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

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

FECHA : 07 de julio del 2021.

ASUNTO : Reclamo N° 0015 y N° 0016-2021-AAP-AQP-WEB

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0015 y 016-2021. Los sucesos se presentan en la siguiente línea de tiempo:

Horas	Fotografía	Comentario
6:03 PM – 6:17 PM		<p>Como se puede observar en las imágenes desde las 6:03:58 PM, no se tienen pasajeros en cola de ingreso como indica el reclamante.</p>
		<p>Como se puede observar los pasajeros que van llegando, pasan su verificación de boleto de viaje, toma de temperatura e ingresan directamente como se puede observar en todas las capturas que se muestra.</p>
		<p>Los pasajeros si llegaron a las 6:00 PM como indican, debieron pasar directamente como lo hicieron todos los pasajeros que llegaron desde las 6:00 PM en adelante, ya que como se demuestra no hay cola de pasajeros y tampoco algún impedimento para el ingreso.</p>





<p>6:23 PM</p>		<p>A las 6:23 PM se apersona uno de los pasajeros del reclamo y pregunta si puede ingresar. El agente de seguridad, conforme al procedimiento le solicita muestra su tarjeta de embarque y/o comprobante de compra, el pasajero muestra su comprobante de compra por el celular, se le toma la temperatura y se le dice que puede pasar. Sin embargo, el pasajero se va a llamar a su compañero que estaba por la zona de puerta 1.</p>
<p>6:24:09 PM</p>		<p>A las 6:24:09 PM se acerca nuevamente el pasajero, junto con su acompañante y había 2 personas antes de la fila como se muestra en la imagen, que estaban siendo atendidas. Por lo que solo se deja ingresar al pasajero al cual ya se había comprobado su documento de viaje y la toma de temperatura, mientras que a la otra persona se le indica que debe esperar, respetando el orden de ingreso ya que se estaba atendiendo a los 2 pasajeros que primero llegaron a la fila.</p>
<p>6:25:00 PM</p>		<p>A las 6:25:03 PM se comprueba el documento de viaje del pasajero y se le toma la temperatura, dando la autorización de ingreso.</p> <p>Como se puede observar ambas personas del reclamo, no estuvieron mas de un minuto en cola de ingreso.</p>





6:25:30 PM		Ambos pasajeros llegan al counter de la aerolínea SKY AIRLINE a las 6:25:30 PM, donde el personal de la aerolínea les informa que ya no podría realizar el check-in, siendo esto un procedimiento propio de la línea aérea, el cual es de conocimiento del personal al momento de la compra del pasaje.
---------------	---	---

Por todo expuesto ante el reclamo de los pasajeros y lo evidenciado en el sistema de CCTV, se debe comentar que:

- Desde las 6:03 PM como se muestra en las imágenes del CCTV no se tiene cola de ingreso de pasajeros. Los pasajeros van ingresando conforme van llegando a la puerta de ingreso de pasajeros.
- En el reclamo se indica que realizaron una cola de 20 pasajeros y que el personal de seguridad se tardaba en realizar el ingreso, lo cual como se ha evidenciado, no ocurrió en ningún momento. Ya que no se tuvo pasajeros en cola y desde el momento que se acercan los pasajeros (6:23 PM) solo había 2 pasajeros en cola y no paso mas de 1 minuto en su ingreso. Como se indicó, por respeto a los 2 pasajeros que se estaban atendiendo y que llegaron primero, no se podía hacer pasar al pasajero por delante de personas que estuvieron antes que los pasajeros del reclamo.
- En el reclamo indican que estuvieron 6:15 PM en el counter de la aerolínea, pero como se muestra los pasajeros estuvieron recién a las 6:25 PM.
- Se debe además señalar que los pasajeros deben estar con 2 horas de anticipación a la hora de salida de su vuelo, esto se indican en las condiciones de compra de sus pasajes. Es decir, los pasajeros debieron estar en el aeropuerto a las 5:00 PM. Sin embargo, recién se presentaron en la puerta de ingreso a las 6:23 PM. Asimismo, el no proceder a realizar el proceso de emisión de su check-in en el counter de la aerolínea SKY AIRLINE, es un procedimiento y condición ajena al aeropuerto, siendo esto una de las condiciones del contrato de viaje entre pasajero y aerolínea.

Atentamente,



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

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



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 13 de julio de 2021 12:08
Para: sika.zavala.jorge@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Alejandro Chavez Farfan
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0015-2021-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución N° 0015-2021-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	sika.zavala.jorge@gmail.com	
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 13/07/2021 12:08
	Alejandro Chavez Farfan	Entregado: 13/07/2021 12:08

Buenas tardes:

Estimado señor Jorge Enrique Zavala Guerra.

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0015-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0015-2021-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



**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