

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: martes, 13 de julio de 2021 21:36
Para: Reclamos
CC: joseph_v8@hotmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Muchas gracias por su comunicación Joseph Christian Casilla Frisancho.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 006-2021-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Joseph Christian Casilla Frisancho

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 41885759

Correo electrónico: joseph_v8@hotmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección: Cl Cruz Verde 204

Teléfono: 950503545

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: Siendo alrededor de las 18:30 accedí a las instalaciones del aeropuerto siendo detenido x un señor de chaleco naranja de LIDERMAN sin identificación alguna indicandome que debía presentar ticket de embarque, le consulte que no lo tenía pero q lo conseguía, procediendo a colocarme conos delante del carro. Al cabo de un minuto le indique que ya lo tenía pero solo me ignora, le consultaba que pasaba y me indico que un policia se estaba acercando para colocarme una multa, dicho efectivo policial nunca llego procediendo a reclamar xq no se me atendía, se acerco otro señor de chaleco naranja de LIDERMAN sin

identificación y en tono de burla le dijo a su compañero "que espero que se joda". Paso el tiempo límite permitido para estar dentro del aeropuerto y no se me daba solución hasta que se me permitió ingresar sin siquiera ver o solicitarme nuevamente el ticket de embarque

Elementos Probatorios: No consignado.

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FPbajmpbL7PpGMtuU3DveHtBcZi-UJLb%2F3.jpg?alt=media&token=dbd1a065-f4f1-4767-aa5f-c0e345af6b3e>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.

Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.

Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



RESOLUCIÓN N° 0006-2021-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0006-2021-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Joseph Cristian Casilla Frisancho.

Arequipa, 19 de Julio de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0006-2021-AAP-WEB-AQP, de fecha 13 de Julio de 2021, interpuesto por el señor Joseph Cristian Casilla Frisancho identificado con DNI N° 41885759 (en adelante, el Reclamante) a través de la página WEB relacionado con 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 indica lo siguiente: "Siendo alrededor de las 18:30 accedí a las instalaciones del aeropuerto siendo detenido x un señor de chaleco naranja de LIDERMAN sin identificación alguna indicándome que debería presentar ticket de embarque, le consulte que no lo tenía pero q lo conseguía, procediendo a colocarme conos delante del carro. Al cabo de un minuto le indique que ya lo tenía pero solo me ignoro, le consultaba que pasaba y me indico que un policía se estaba acercando para colocarme una multa, dicho efectivo policial nunca llego procediendo a reclamar porque no se me atendía, se acercó otro señor de chaleco naranja de LIDERMAN sin identificación y en tono de burla le dijo a su compañero "que espero que se joda". Paso el tiempo límite permitido para estar dentro del aeropuerto y no se me daba solución hasta que se me permitió ingresar sin siquiera ver o solicitarme nuevamente el ticket de embarque" (SIC).

Que, al respecto se cuenta con el Informe N° 016-2021-AAP-JSDA que se emite en atención al reclamo interpuesto y que se adjunta a la presente resolución y forma parte de ella.

Que, de lo revisado se aprecia que el personal de control dio cumplimiento a las disposiciones normativas dictadas e incluso en las imágenes se ve al personal debidamente uniformidad y con sus identificaciones.



Que, de acuerdo con ello, pese a comprender el malestar del Reclamante por la situación suscitada, no se aprecia un incumplimiento por parte del personal, por lo que corresponde declara infundado el 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,

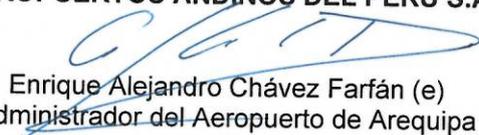
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0006-2021-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de precisar que se comprende el malestar del Reclamante pero no se advierte un comportamiento irregular en el personal de control, por lo que se le agradece también 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.



Enrique Alejandro Chávez Farfán (e)
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.



RESOLUCIÓN N° 0006-2021-AAP-WEB-AQP



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 : 15 de julio del 2021.

ASUNTO : Reclamo N° 0006-2021-Virtual-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0006-2021-Virtual, del día 13 de julio 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 estamos atravesando, el ingreso a las instalaciones aeroportuarias es únicamente para pasajeros que acrediten con una tarjeta de embarque o reserva de algún vuelo programado. Estos requisitos con la finalidad de cumplir los aforos permitidos y el distanciamiento social.

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.

Dicho requisito de ingreso, se establece de acuerdo al cumplimiento del lineamiento sectorial para la prevención del COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, donde indica claramente en la sección 5.2 Requisitos para el operador del aeródromo (a), que el ingreso a las instalaciones del aeropuerto es únicamente para pasajeros que acrediten tener una tarjeta de embarque o reserva.





En cumplimiento a dicho requisitos, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. establecido en su Protocolo de reinicio de operaciones para la prevención del contagio del COVID-19, ADM-AAP-PT-001(a), lo siguiente respecto a los usuarios que ingresan a recoger pasajeros:

6.2.1. LLEGADA AL TERMINAL DE PASAJEROS

I. INGRESO AL AEROPUERTO (Ver Anexo 3 – ESPECIFICACIONES POR AEROPUERTO)

- a. El Personal de Vigilancia son los responsables de realizar los siguientes controles de ingreso al aeropuerto:
 - Verificar que todas las personas que ingresen por su puesto de inspección lleven puesta mascarilla de forma correcta. En caso una persona no cuente con la mascarilla, se le informará de la obligación de portar con mascarilla impidiéndole el ingreso al aeropuerto.
 - El ingreso al aeropuerto será restringido solamente a pasajeros, trabajadores o personal estatal aeroportuario, y proveedoras contratados debidamente declarados ante el área de seguridad del aeropuerto, por alguna empresa o locatario del aeropuerto, como excepción se permitirá el ingreso de personas distintas en los siguientes casos:
 - Personas que van a recoger pasajeros en vehículos propios o de terceros, se le permitirá el ingreso solamente al conductor, previa acreditación documental de dicha circunstancia. Es decir, deberá presentar el boarding pass del pasajero a recoger (fotografía o formato digital) correspondiente al día en el que se realiza la solicitud de ingreso. Esta medida podrá ser reevaluada considerando la realidad de cada aeropuerto.

En relación con lo señalado en dicho protocolo, se indica claramente los requisitos de ingreso que deben de cumplir las personas que vienen a recoger a pasajeros, donde el conductor debe acreditar tener la tarjeta de embarque (Boarding pass) de la persona que vienen a recoger.

Habiendo recogido los testimonios de las dos personas de seguridad de dicho puesto y al informe del supervisor de la empresa de seguridad (adjunto en Anexo N° 1), se indica que:

- El Sr. Joseph Christian Casilla, intento acceder con su unidad vehicular que realizaba funciones de taxi, solicitando su ingreso sin cumplir con los documentos necesarios para el ingreso conforme los lineamientos del MTC y protocolo del aeropuerto. A pesar de que el personal le explicó los requisitos de ingreso y le solicitó pueda retirarse a fin de que los otros vehículos que estaban haciendo su cola puedan acceder, el Sr. Joseph no se movía, por lo que se el personal se encontró en la necesidad de cerrar dicha vía de ingreso y abrir una segunda vía para los otros vehículos que estaban en espera.
- En ningún momento se faltó el respeto al conductor de la unidad vehicular, conforme lo señalado en el informe del personal de LIDERMAN. Además, se indica que hubo una actitud negativa del conductor al explicarle la negación del acceso y cuando se solicitó que se retire y pueda gestionar le envíen en el boarding pass para posteriormente poder volver a realizar su ingreso.





- En el reclamo se afirma que el personal no tenía su identificación. Sin embargo, se debe señalar que todo el personal que brinda servicios cuenta con identificaciones de la empresa LIDERMAN, su licencia SUCAMEC y además la identificación del propio aeropuerto.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

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





Aeropuertos
Andinos del
Perú



Aeropuertos
Andinos del
Perú



Anexo N° 1.

Informe de personal de seguridad

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



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





INFORME

DE : Juan Carlos Gallegos Apaza
A : Jose Samuel De Los Rios Alfaro
ASUNTO : Incidente en garita peaje (PV-1)
FECHA : 14 de julio del 2021

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez informarle lo siguiente:

El día 13 de julio del presente año, en el puesto de garita peaje (PV-1) se encontraba de servicio cubriendo dicho puesto los agentes de seguridad el Sr. Carcausto Quispesayhua Hernan y el Sr. Esquiche Chipana Manuel.

Aproximadamente las 18:40 hrs se aproximó un taxi de placa V3V-042, para lo cual el personal le solicitó la tarjeta de embarque del pasajero que iba a recoger conforme lo establecido en nuestro procedimiento de ingreso.

El conductor del taxi me responde que no lo tenía, por tal motivo se le puso de conocimiento de que si no tenía la tarjeta de embarque tendría que dar vuelta y salir del aeropuerto, ya que la presentación de la tarjeta de embarque es obligatoria para que pueda ingresar al aeropuerto a recoger pasajeros de llegada. A lo cual el conductor del taxi me responde que venía a recoger a un amigo y empieza a levantar la voz, el conductor del taxi continuo levantando la voz repitiendo que quería ingresar, no quiso moverse del carril lo que ocasiono congestión vehicular hasta la misma garita de ingreso (peaje).

Ya que el vehículo estaba impidiendo el ingreso de otros vehículos, se procedió a notificar el apoyo policial y abrir la otra vía de ingreso, a fin de que los otros vehículos pudieran ingresar, ya que el conductor del taxi no quiso mover su vehículo del carril de ingreso. Al transcurrir aproximadamente 7 minutos, el conductor del taxi indica que ya tiene la tarjeta de embarque del pasajero que quería recoger, por lo que se procedió a revisar la tarjeta de embarque del pasajero y se le dio el ingreso al aeropuerto.

Cabe mencionar que el conductor mostró un comportamiento exaltado e inadecuado, ya que a pesar de que los agentes le indicaron el procedimiento de ingreso, la persona se rehusó a colaborar e impidió el tránsito en la vía de ingreso.

Se debe mencionar que los agentes de seguridad permanentemente portan su fotocheck de manera visible para su identificación, esto es controlado y verificado al inicio del turno y durante del mismo, por lo que no es cierto lo que se menciona, que el personal estaba sin sus respectivas identificaciones, como se puedes mostrar en las siguientes fotografías.





LIDERMAN

clave³
CENTRAL DE ALARMAS



Sin más que mencionarle me despido de usted.

Atentamente.

GALLEGOS APAZA JUAN CARLOS
LIDERMAN DE TURNO

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 19 de julio de 2021 14:59
Para: joseph_v8@hotmail.com
CC: Alejandro Chavez Farfan; Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N°006-2021-AAP-WEB-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°006-2021-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	joseph_v8@hotmail.com	
	Alejandro Chavez Farfan	Entregado: 19/07/2021 14:59
	Tito Gerardo Luque Rojas	
	Abel Flores Quiróz	

Buenas tardes:

Estimado señor Joseph Cristian Casilla Frisancho,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0006-2021-AAP-WEB-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0006-2021-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

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