



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

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº 000003			2022 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	CINTHIA HERRERA JOYOLA				
	Teléfono 960765867				
2	Correo electrónico Cinthia.hoyola@gmail.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		
	46146003				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida MAE. DE LA RESERVA 275, MIRAFLORES				
	Provincia / Departamento 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				
	<p>Hola soy CINTHIA Herrera Joyola.</p> <p>El sistema de seguridad que se empezó 07/03/2022 a las 6:00 AM fue deficiente ya que muchos pasajeros estuvimos esperando en la calle por cuestiones de horario estaba lloviendo y muchos queramos hacer check in para confirmar nuestro vuelo, sin embargo los vigilantes no nos dejaron hasta 7hrs, antes lo graneto hacer aglomeración en el lugar y retrasar más las cosas. El turno no fue aperturado con normalidad, regulando por su ingreso.</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: 07 de MARZO de 2022					



RESOLUCIÓN N° 0003-2022-AAP-AQP

Expediente : 0003-2022-AAP-AQP
Reclamante : Cinthia Herrera Loyola

Arequipa, 9 de marzo de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000003-2022-AAP-AQP de fecha 7 de marzo de 2022, interpuesto por Cinthia Herrera Loyola identificada con DNI N° 46146003 (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 señalando que el sistema de seguridad que se empleó el 7 de marzo del presente en la mañana fue deficiente ya que señala que ella y muchos pasajeros estuvieron esperando en la calle por cuestiones de "horario" y estaba lloviendo y no se les permitía ingresar e incluso que los baños no fueron abiertos con normalidad.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 003-2022-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo sucedido y que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme a lo señalado en el Informe N° 003-2022-OPS-AQP-AAP, la base legal de la restricción o de la medida de seguridad adoptada, se encuentra en los "Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga" aprobados mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01 en donde se indica lo siguiente:





5.3 Medidas 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.



Página 6

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, debemos indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. está obligado a cumplir con dicha disposición dictada por la autoridad que además es de público conocimiento al ser emitida a través de una norma legal publicada en el diario oficial El Peruano.

Que, respecto de los servicios en el Informe N° 003-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta se menciona que funcionaron con normalidad, incluso las fotos de las grabaciones dan cuenta de ello.

Que, por lo tanto, reiteramos, las disculpas del caso por las molestias generadas y comprendemos el malestar de la Reclamante, pero lamentablemente existen disposiciones que se deben cumplir para no incurrir en responsabilidad, sin perjuicio de la evaluación que pueda efectuar la empresa para mitigar las molestias que la disposición de la autoridad ocasiona y de evaluar el comportamiento del personal de la empresa y adoptar las medidas del caso para velar por el cumplimiento de la disposición de la autoridad en todo momento mientras se mantenga vigente o no se disponga una medida más flexible .

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° 000003-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta que dan cuenta que la situación reclamada obedece a una disposición normativa de cumplimiento obligatorio, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por las molestias generadas.



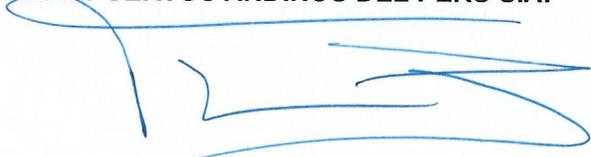


su malestar y de precisar que la declaración de improcedencia no afecta el derecho que le asiste de gestionar su reclamo ante la línea aérea transportadora si lo considera conveniente.

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 y el Informe N° 003-2022-OPS-AQP-AAP, al correo de la Reclamante.

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 003-2022-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

FECHA : 08 de marzo del 2022

ASUNTO : Reclamo N° 003-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 003-2022 colocado el día 07 de marzo del presente año en el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú en el aeropuerto de Arequipa

- A las 06:42 am aproximadamente la pasajera de nombre Cinthia Herrera Loyola identificada con número de DNI 46146003 se presentó en la puerta número 02 de ingreso al edificio terminal con intención de ingresar al mismo, donde el agente de seguridad René Calluchi le informó que el ingreso al edificio terminal se realizaría con 02 horas previas a la salida programada de su vuelo. La pasajera viajaba en el vuelo LA2101 con salida programada para las 10:15 horas; por lo que pasó a retirarse del acceso. **Ver imágenes 01, 02 y 03.**

La restricción de acceso al edificio terminal se realiza en base a los “Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga” emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en su numeral 5.3 “Medidas para el Operador del Aeródromo” literal b) que a la letra indica lo siguiente:

- b) Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico. Excepcionalmente, el operador del aeródromo puede autorizar el ingreso de los pasajeros al terminal con una mayor antelación.
- A las 07:20 am la pasajera nuevamente se presenta en la puerta número 02 indicando que necesitaba usar los servicios higiénicos, solicitud que fue atendida por el agente de seguridad Wilbert Quispe, dejándola ingresar para dirigirse a los servicios higiénicos como se visualiza en las **imágenes 04, 05 y 06** para posteriormente retirarse a las 07:24 am como se visualiza en las **imágenes 07 y 08.**

Cabe mencionar que los servicios higiénicos se encontraron disponibles durante todo el horario de operación del aeropuerto (06:00 a 22:00 horas), encontrándose a disposición de pasajeros y usuarios; contrario a lo que indica la reclamante, pudiendo evidenciarse en la imágenes indicadas en el párrafo anterior.

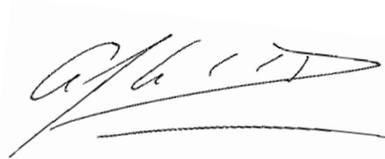


- Aproximadamente a las 08:08 am horas inicia el ingreso de los pasajeros del vuelo LA2101 como se visualiza en la **imagen 09**, cumpliendo las 02 horas previas de ingreso al vuelo programado para las 10:15 am, y se puede visualizar en la **imagen 10** el ingreso de la pasajera en cuestión a las 08:18 horas.
- A las 08:30 horas la pasajera se presenta en el área de informes del aeropuerto solicitando el Libro de Reclamaciones del aeropuerto, la señora Paola Cano, supervisor de terminal del aeropuerto, atendió a la pasajera y explicó el motivo por el cual el ingreso de pasajeros se limita a realizarse a 02 horas previas de su hora de salida programada y haciendo hincapié que se le facilitaron los servicios higiénicos al igual que al resto de pasajeros y usuarios que lo solicitan.
- Posterior a la atención de la pasajera, a su solicitud fue entregado el libro de reclamaciones.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Se adjuntan imágenes de evidencia.

Atentamente,



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeroportuarias
Aeropuertos Andinos del Perú



Imagen 01

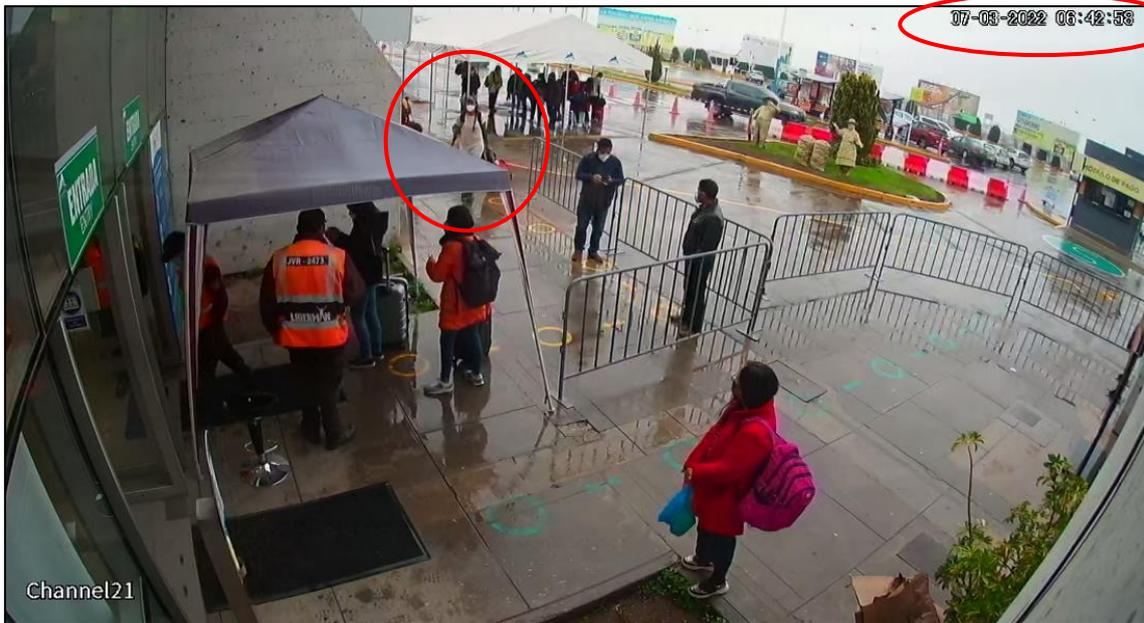


Imagen 02

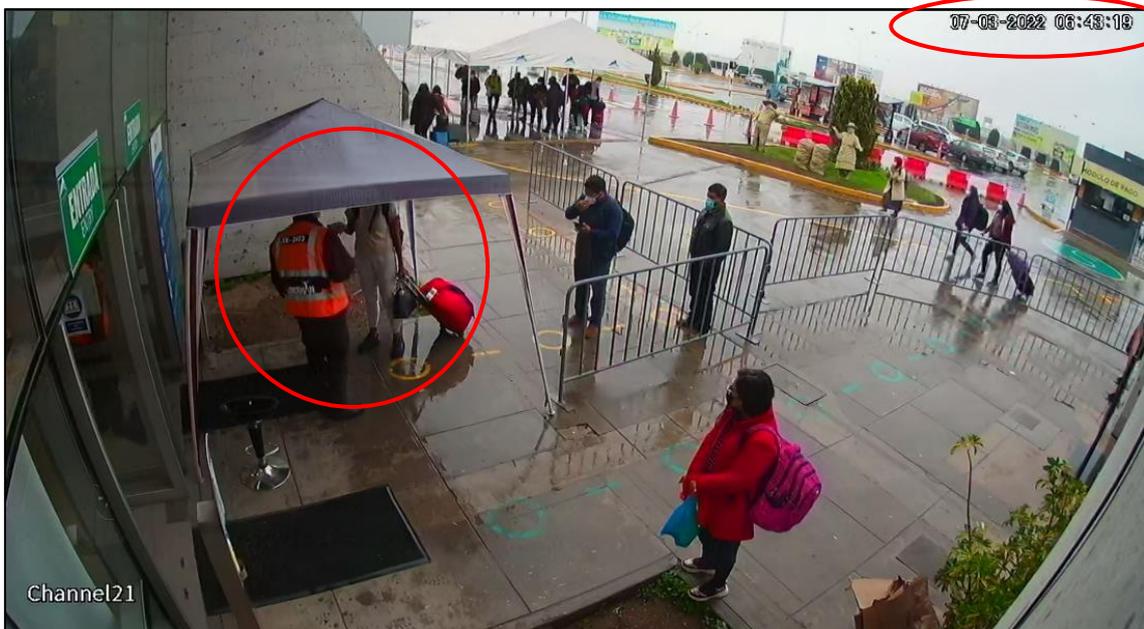




Imagen 03



Imagen 04





Imagen 05

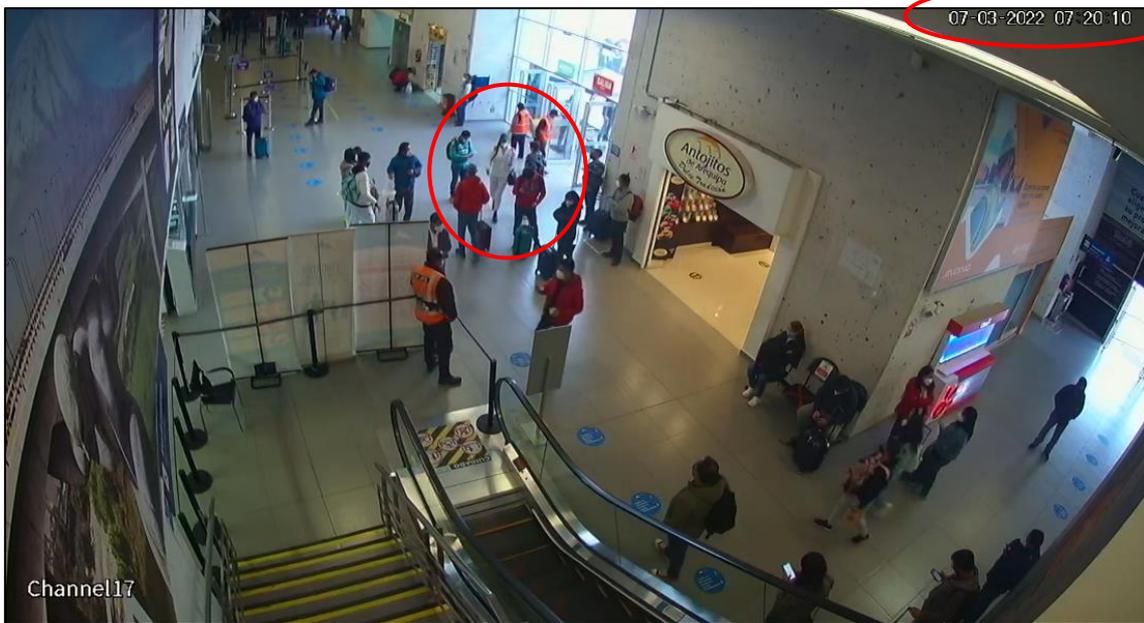


Imagen 06

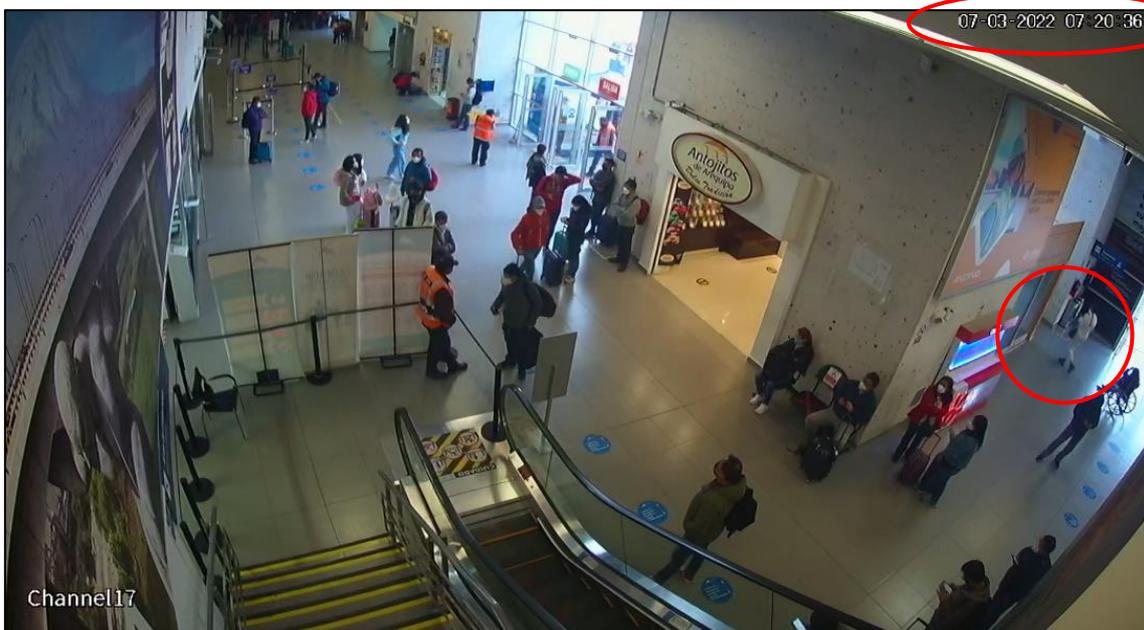




Imagen 07

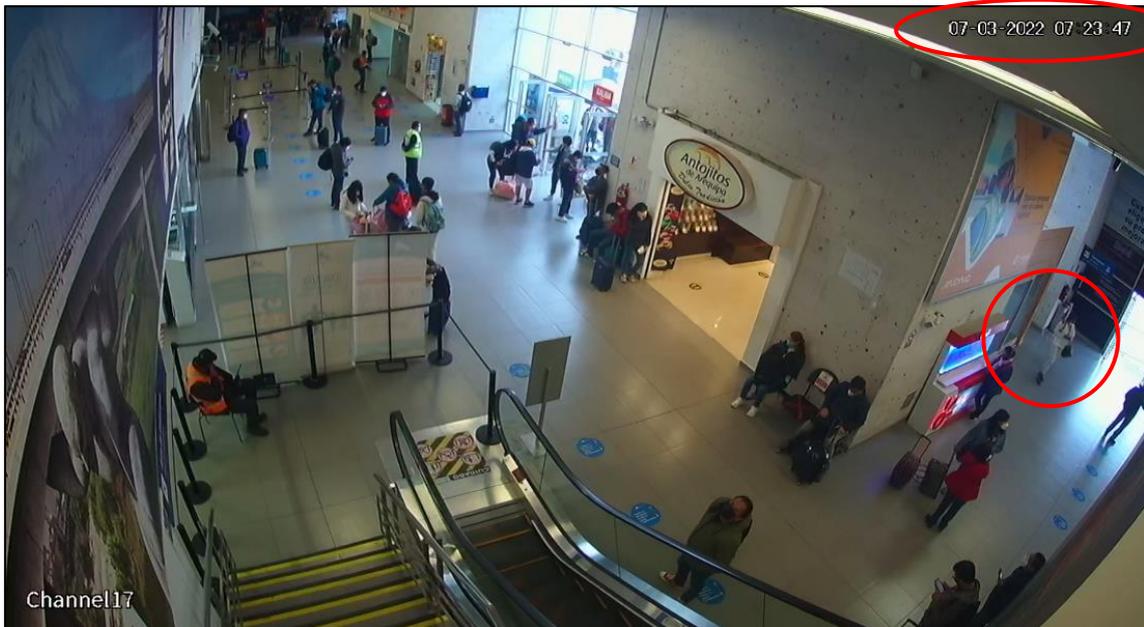


Imagen 08





Imagen 09

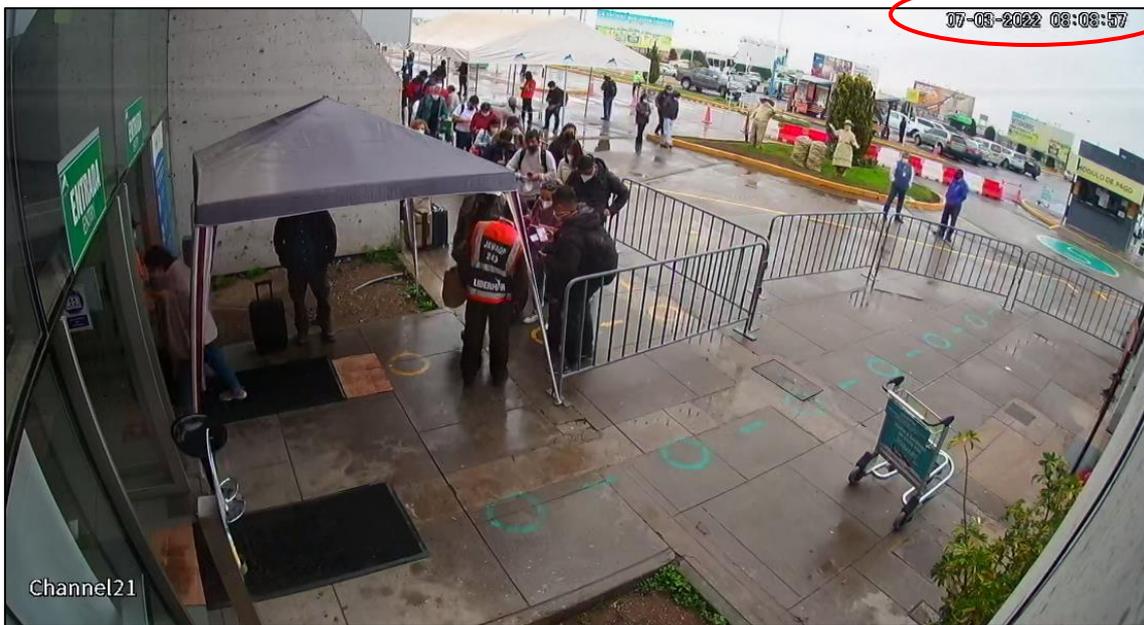


Imagen 10



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 9 de marzo de 2022 17:45
Para: cinthiah.loyola@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°003-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 0003-2022-AAP-AQP.pdf

Importancia: Alta

Seguimiento:

Destinatario

Entrega

cinthiah.loyola@gmail.com

Tito Gerardo Luque Rojas

Abel Flores Quiróz

Entregado: 9/03/2022 17:45

Entregado: 9/03/2022 17:45

Buenas tardes:

Estimada señorita Cinthia Herrera Loyola,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0003-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0003-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051625

🌐 www.aap.com.pe

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

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.