



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 000039 2022 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Marilyn Angulo Málaga	
	Teléfono 993637680	
2	Correo electrónico marilyn.jf.angulo@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
	46670735	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida	
	Av. Paisajista I-4 - Huarter	
	Provincia / Departamento	
	Arequipa	
	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>La señora Emelida Cárdenas Valles venía desde tarapoto en la Aerolínea Latam con asistencia máxima tratándose de un adulto mayor (82) años. Al momento de llegar la hicieron salir del aeropuerto, cuando quiso volver a ingresar ya que no conoce el personal de seguridad no la dejó, dejando la en estado de abandono en plena lluvia mientras nosotros sus familiares la buscábamos por más de 2 horas, pedimos las grabaciones.</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: 31 de Diciembre de 2022	



RESOLUCIÓN N° 0039-2022-AAP-AQP

Expediente : 0039-2022-AAP-AQP
Reclamante : Marilyn Angulo Málaga

Arequipa, 4 de enero del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000039-2022-AAP-AQP de fecha 31 de diciembre de 2022, interpuesto por Marilyn Angulo Málaga con identificación de DNI N° 46670775 (a quien en adelante se denominará 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 del 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 vigor 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 la señora Cordero Valles venía en el vuelo de LATAM proveniente de Tarapoto con asistencia máxima al ser una adulta mayor. Señala que al momento de llegar la hicieron salir y que cuando quiso volver a ingresar a la terminal ya no la dejaron, quedándose fuera de la terminal y su familia la estuvo buscando por más de dos horas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 001-2023-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, lo primero que se debe indicar es que se comprende el malestar de la Reclamante; sin embargo, cabe precisar que conforme se indica en el INFORME N° 001-2023-AAP-JSDA y se aprecia de la imágenes de las cámaras, la señora Cordero Valles salió de la terminal por sus propios medios sin que se le exija salir y sin que tenga una asistencia especial, lo cual no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, toda vez que



las asistencias las brindan las líneas aéreas a los pasajeros, cuando ha sido solicitado a éstas, lo que no se evidencia en el presente caso.

Que, en todo caso, si se solicitó la asistencia y la misma no fue brindada es un aspecto que no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, sino sería de la línea aérea transportadora por lo que Aeropuertos Andinos del Perú S.A no se puede pronunciar respecto de ello y correspondería que la Reclamante solicite su pronunciamiento a la línea aérea con la que se contrató y a la que requirió la asistencia.

Que, respecto al impedimento al ingreso a la terminal y la restricción impuesta para que solo ingresen los pasajeros, debe tenerse en cuenta la situación extraordinaria que se viene enfrentando que ha motivado la implementación de dicha restricción de manera coordinada con la autoridad aeronáutica de país para mitigar el impacto que la situación puede generar en la seguridad de las operaciones aéreas y en la integridad de las personas.

Que, en ese sentido, si bien se lamenta lo sucedido, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de reiterar que la empresa comprende el malestar de la Reclamante, que le ofrece las disculpas del caso por las molestias que pueda haber ocasionado la restricción impuesta de manera coordinada con la autoridad dada la coyuntura que se enfrenta, por lo que también se solicita la comprensión de la Reclamante frente a los hechos suscitados que no se deberían presentar en una coyuntura normal, recalándose que en el presente caso pese a la restricción impuesta se dio las facilidades del caso para solucionar la problemática conforme se evidencia del INFORME N° 001-2023-AAP-JSDA.

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° 000039-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 001-2023-AAP-JSDA sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, lamentar lo sucedido ofreciéndole las disculpas del caso y solicitarle también su comprensión dada la situación que se enfrenta actualmente y que ha motivado la necesidad de adoptar medidas restrictivas de manera coordinada con la autoridad aeronáutica del país para facilitar la continuidad de los servicios.

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.

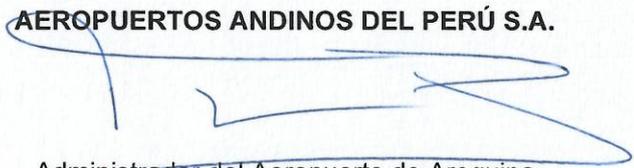
Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 001-2023-AAP-JSDA al correo señalado por la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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.





A las 15:46 horas se logra visualizar por la cámara de la puerta de ingreso, que la pasajera aparece detrás del módulo de cobro centralizado de playa de estacionamiento, y se dirige hacia el toldo que se tiene en el frontis del edificio.



A las 17:09 horas, los familiares a los que se había dado la facilidad de ingresar para buscar a su familiar que no estaba al interior del terminal. Deciden colocar su reclamo.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. La reclamante indica que la pasajera (adulto mayor) venía con asistencia máxima en línea aérea de LATAM y que al momento de llegar al aeropuerto la hicieron salir de aeropuerto dejándola en abandono.

En tal sentido y como se le informo a la reclamante, las asistencias especiales a los pasajeros las brinda y es responsabilidad de la línea aérea con la cual el pasajero tiene un contrato (boleto) de viaje.



Se debe recalcar que dicha asistencia especial es solicitada al personal de la misma línea área al momento de realizar la compra de pasaje aéreo. Dicho servicio es ofrecido bajo responsabilidad de cada línea área, como se puede observar en la página web de LATAM donde se indica la señora (adulto mayor) tenía un contrato de viaje.

(<https://www.latamairlines.com/pe/es/experiencia/prepara-tu-viaje/bienestar/asistencia-especial>)

Por lo que el operador del aeródromo (Aeropuertos Andinos del Perú) no tiene responsabilidad de atención de las asistencias a pasajeros, ya que esto corresponde al explotador aéreo.

2. Como se puede observar en las imágenes, la pasajera salió sola de sala de llegadas sin ninguna asistencia, por sus propios medios salió de terminal aéreo, no siendo incitada o retirada como la reclamante menciona en el reclamo.

Por lo observado en la imagen la pasajera sale del terminal buscando a sus familiares, los cuales no se encontraban a la espera aun de la pasajera (adulto mayor) en la zona de salida de pasajeros. Por lo que ya no se logra visualizar a la pasajera en las grabaciones del interior del terminal, seguramente buscando a sus familiares sale hasta la zona de estacionamiento.

Posteriormente como se muestra en la imagen del minuto 15:56:50 horas, la pasajera aparece nuevamente en la cámara de puerta N° 2, detrás del módulo de cobro de pago centralizado. Por lo que entendemos, que la señora estuvo esperando en dicha zona a sus familiares y posteriormente decide dirigirse hacia el frontis del edificio por donde esta el toldo que se tiene en la parte exterior.

3. Actualmente el estado peruano se encuentra en estado de emergencia a nivel nacional como se señaló en el Decreto Supremo N° 143-2022-PCM con el fin de garantizar el control del orden interno y la tranquilidad de la población tras las manifestaciones que se vienen suscitando en distintas regiones del país.

Como es de conocimiento público, los aeropuertos han sido objetivos directos a nivel nacional de dichas manifestaciones, siendo el aeropuerto de Arequipa uno de los principales aeropuertos afectados a nivel nacional debido al ingreso de manifestantes que se presentó el 12 de diciembre de 2022, donde no solamente el cerco perimétrico del aeropuerto fue severamente afectado, sino también los sistemas de aeronavegación y la garita de ingreso del aeropuerto.

Debido a dichas circunstancias y a fin de poder retomar las operaciones aéreas en el terminal aeroportuario, Aeropuertos Andinos del Perú en conformidad con su Programa de Seguridad y una evaluación de riesgos tomo la decisión de elevar en nivel de riesgo del aeropuerto, realizando diversas medidas de seguridad, entre las cuales esta solo permitir el ingreso al terminal aéreo únicamente pasajeros.

Esta medida de seguridad entre otras responde a su vez, a la solicitud de Ministerio de Transportes y Comunicaciones del estado peruano, donde por medio de su Dirección General de Aeronáutica Civil, solicitan específicamente a los operadores de aeródromo, lo siguiente:

“En vista de las diferentes manifestaciones que se vienen desarrollando en las diferentes ciudades y los ataques contra la infraestructura aeroportuaria en los aeropuertos de



Andahuaylas, Arequipa y Cusco, el operador del aeródromo debe adoptar las siguientes medidas:

· Permitir solo el ingreso al terminal de pasajeros a aquellas personas que cuenten con un boleto o tarjeta de embarque. De necesitar el apoyo de un familiar para asistir a una persona en sillas de ruedas, menores de edad, adultos mayores se podrá permitir un acompañante..."

Por lo que la restricción de ingreso responde a dicha medida de seguridad en base al Programa de seguridad de aeropuerto y lo requerido por la autoridad aeronáutica.

Esta medida de seguridad se realiza ya que se tiene registros de manifestantes que han ingresado a la terminal de pasajeros a tomar las instalaciones, haciéndose pasar por pasajeros.

4. No obstante, a lo señalado en el punto N° 3 del presente informe, el personal de seguridad permitió el ingreso de sus familiares para ubicar a la pasajera. La misma supervisora de terminal de turno, tomando conocimiento de la necesidad de la reclamante de ubicar a su familiar realizo perifoneo en el aeropuerto llamando a la señora por su nombre, también se realizó la búsqueda de la señora por toda la terminal de pasajeros a fin de que pueda reunirse con su familiar. Sin embargo, eso no se logro ya que la señora (adulto mayor) no se encontraba dentro del terminal aéreo ya que había salido de edificio.

Sin embargo, se debe señalar que personal de aeropuerto brindo toda la asistencia posible para que la reclamante pueda encontrarse con su familiar.

5. Se ha revisado y entrevistado al personal que se encontraba en la puerta e indico que en ningún momento alguna persona adulto mayor se le negó el acceso, ya que si bien hacen solo pasar a pasajeros que acrediten tener un boleto de viaje del día (como se detalla en el punto N° 3 del presente informe), también se tienen varios casos especiales que se atienden de acuerdo con una evaluación de la solicitud presentada por los usuarios. Como es un claro ejemplo se permitió el ingreso a la familia de la pasajera para que puedan buscarla dentro del terminal aeroportuario. Por lo que en ningún momento se negó el ingreso de la persona adulta a la terminal de pasajeros, ya que si esto se hubiera solicitado se hubiera dado la facilidad sin ningún problema.

Atentamente,



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

ANDINO**Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>**

RESOLUCIÓN N°0039-2022-AAP-AQP

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

4 de enero de 2023, 13:36

Para: "marilyn.jf.angulo@gmail.com" <marilyn.jf.angulo@gmail.com>

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Buenas tardes.

Estimada señorita Marilyn Angulo Málaga,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°0039-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°0039-2022-AAP-AQP ,interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive
Asistente Administrativo

- ☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
- 🌐 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.

 **RESOLUCIÓN N°0039-2022-AAPAQP.pdf**
3066K