

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

<b>RECLAMO Nº 000024 2022 - AAP - AQP</b>		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
JACKELINE MERCEDES ALVAREZ PALOMARES		
Teléfono 994985475		
<b>2 Correo electrónico</b>		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
44784796		
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle / Jirón / Avenida		
Jr. FRANCISCO HERRERA # 275 URB. LAS VEGAS - COMAS		
Provincia / Departamento		
LIMA		
País		
PERÚ		
<b>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>6 Identificación y Precisión el Reclamo</b>		
NUMERO DE RESERVA C3J690 CON VUELO H25142 QUE FUE CANCELADO POR TEMAS DE ILUMINACIÓN EN LA PISTA DE ATERRIJAJE, PERJUDICANDO LA ESTADÍA EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, NO BRINDARON NINGUNA SOLUCIÓN.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
<b>Firma</b>		<b>Huella digital</b>
Fecha: 16 de SEPTIEMBRE de 20 22		

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0024-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0024-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jackeline Mercedes Alvarez Palomares

Arequipa, 23 de setiembre de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000024-2022-AAP-AQP de fecha 16 de setiembre de 2022, interpuesto por Jackeline Mercedes Alvarez Palomares identificada con DNI N° 44784796 (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 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 expresando su malestar debido a la cancelación de vuelos por la problemática suscitada con las luces en la pista.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 011-2022-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo sucedido, forma parte integrante de la presente resolución y se adjunta.

Que, al respecto, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, de la revisión de los hechos se aprecia que la causa del reclamo no obedece a un hecho que pueda resultar imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino a un problema relacionado con las luces de la pista de aterrizaje que se encuentra a cargo de CORPAC S.A. en su condición de operador nacional de los servicios aeronáuticos.

Que, en ese sentido, al no ser la materia del reclamo un aspecto que se encuentre relacionado con las responsabilidades a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino de CORPAC S.A. no es posible evaluar la pretensión de la Reclamante y, en consecuencia,





corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto dejando a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante dicha empresa si así lo estima conveniente y de coordinar con la línea aérea transportadora lo relacionado al servicio de transporte contratado afectado por la problemática de las luces de la pista y a quien realizó el pago correspondiente.

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 IMPROCEDENTE el Reclamo N° 000024-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 011-2022-OPS-AQP-AAP debido a que los hechos materia del reclamo no son de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y dejar a salvo su derecho de presentar su reclamo ante CORPAC S.A. si así lo estima conveniente y de coordinar con la línea aérea transportadora lo relacionado al servicio de transporte contratado afectado por la problemática de las luces de la pista.

**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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 011-2022-OPS-AQP-AAP al domicilio consignado.

---

<sup>1</sup> 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.*



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Enrique Alejandro Chavez Farfan  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa (e)



**INFORME 011-2022-OPS-AQP-AAP**

**PARA:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE:** Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa**

**FECHA:** 19 de septiembre del 2022

**ASUNTO:** Atención de reclamos

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto a los reclamos colocados los días viernes 16 y sábado 17 de septiembre del presente año a través del libro de reclamaciones físico y virtual de Aeropuertos Andinos del Perú.

El día viernes 16 de septiembre aproximadamente a las 20:30 horas, el señor Daniel Coaquira Rojas, jefe de base de turno de Aeropuertos Andinos del Perú, recibió la información por parte del personal de torre de control, operada por CORPAC, sobre el desperfecto que estaban sufriendo las luces de borde de pista, el cual imposibilitaba su encendido y por consiguiente no era posible autorizar los aterrizajes de los vuelos LA2121, LA2123y H25141 de las compañías LATAM y SKY AIRLINE si este no se solucionaba.

Inmediatamente el personal técnico de CORPAC ingresó a la pista a intentar restablecer su funcionamiento, al no tener éxito, CORPAC procedió con la emisión del NOTAM por inoperatividad de luces de borde de pista del aeropuerto de Arequipa a las 20:45 horas hasta el cierre de operación, tal como se puede ver en el Anexo 01 - NOTAM debido a las fallas de las luces de borde de pista.

Al no poderse corregir la falla de luces, los vuelos LA2121/2120, LA2123/2122 y H25141/5142 tuvieron que ser cancelados por sus respectivas compañías, esto ocasionó malestar a los pasajeros afectados, a pesar de que el personal de Aeropuertos Andinos del Perú y los explotadores aéreos intentaban explicarles que la operatividad y mantenimiento de las luces afectadas eran de responsabilidad exclusiva de CORPAC como proveedor de los servicios de ayuda para la aeronavegación (señales, luces, letrero, balizas, entre otros), los pasajeros insistieron en colocar sus reclamos en los libros de ambas compañías. Incluso algunos pasajeros intentaron tener contacto con personal de CORPAC pero no fueron atendidos.



Al día siguiente (17 de septiembre), los trabajos de mantenimiento por parte de CORPAC continuaron desde las 06:00 horas y al no encontrar una posible pronta solución, el NOTAM de inoperatividad de luces fue ampliado hasta las 17:00 horas del mismo día. Durante horas de la tarde se restableció parcialmente su funcionamiento; pero este al encontrarse dentro del mínimo permitido por la Regulación Aeronáutica Peruana 314, no fue posible la operación de los vuelos posterior a las 18:00 horas, CORPAC procedió con la ampliación del NOTAM hasta las 17:00 horas del día siguiente domingo 18 de septiembre, haciendo la precisión de que las luces quedaban operativas cada 120 metros (por debajo del mínimo por la norma).

Los vuelos afectados del día sábado 17 de septiembre fueron LA2117/2116, LA2119/2118, LA2349/2349, LA2121/2120, LA2123/2122 y H25141/5142; las cancelaciones generaron nuevamente molestias y reclamos por parte de los pasajeros, en todo momento se comunicó a los pasajeros que estos inconvenientes estaban fuera del alcance de Aeropuertos Andinos del Perú e incluso de los explotadores aéreos; pero de igual manera insistieron en plasmar sus reclamos en los libros de reclamaciones.

A la mañana siguiente (18 de septiembre), el personal técnico de CORPAC continuó con los trabajos de mantenimiento hasta finalmente dejar operativas las luces al 100% a las 13:30 horas, pero se continuaron con las pruebas hasta las 15:15 horas procediendo con la cancelación del NOTAM para la operación regular en horario nocturno en el aeropuerto de Arequipa.

Finalmente, se puede concluir que la operación y mantenimiento de los servicios de ayuda para la aeronavegación son de responsabilidad de CORPAC y no Aeropuertos Andinos del Perú en su calidad de explotador del aeródromo, quien tiene sus propias obligaciones y responsabilidades como lo establece el Contrato de Concesión.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



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

Adjunto. - Anexo 01: SISTEMA DE RESPALDO NOTAM/OPMET - CORPAC



**Anexo 01**  
**SISTEMA DE RESPALDO NOTAM/OPMET – CORPAC**

**CORPAC** ..  
Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial S.A.  
SISTEMA DE RESPALDO NOTAM/OPMET – CORPAC  
AL SISTEMA NOTAM/OPMET POR TIPO DE NOTAM

**SISTEMA DE RESPALDO NOTAM/OPMET  
RESPUESTA A SEGUIMIENTO**

**SPQU**

---

17/09/2022  
A4070/22 NOTAMN  
Q) SPIM/QLEAS/I/NBO/A/000/999/  
A) SPQU  
B) 2209170145  
C) 2209170300  
E) REDL RWY 10/28 U/S

---

17/09/2022  
A4072/22 NOTAMR A4070/22  
Q) SPIM/QLEAS/IV/NBO/A/000/999/  
A) SPQU  
B) 2209170220  
C) 2209171500 EST  
E) REDL RWY 10/28 U/S

---

17/09/2022  
A4078/22 NOTAMR A4072/22  
Q) SPIM/QLEAS/I/BO/A/000/999/  
A) SPQU  
B) 2209171440  
C) 2209172200 EST  
E) REDL RWY 10/28 U/S

---

17/09/2022  
A4084/22 NOTAMC A4078/22  
Q) SPIM/QLEAK/I/BO/A/000/999/  
A) SPQU  
B) 2209172055  
E) REDL RWY 10/28 OPR NML

---

17/09/2022  
A4087/22 NOTAMN  
Q) SPIM/QLEXX/I/BO/A/000/999/  
A) SPQU  
B) 2209172230  
C) 2209182200  
E) REDL RWY 10/28 OPR EV 120M

---

17/09/2022  
A4088/22 NOTAMN  
Q) SPIM/QLPAS/IV/BO/A/000/999/  
A) SPQU  
B) 2209172240  
C) 2209182200  
E) PAPI RWY 28 U/S

---

\*\*\*FIN DE REPORTE\*\*\*





Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

CARGO



Carta N° 0205-2022-AAP-AQP

Arequipa, 23 de setiembre del 2022

Señorita:  
Jackeline Mercedes Alvarez Palomares  
Jr. Francisco Herrera #275 Urb. Las vegas -Comas  
Lima.  
Presente. -

Asunto: Notifica Resolución N° 0024-2022-AAP-AQP

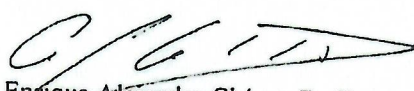
Referencia: Reclamo N° 0024-2022-AAP-AQP

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0024-2022-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 0024-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
Enrique Alejandro Chávez Farfán  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa(e)  
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ SA



Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 601  
Miraflores, Lima - Perú

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE  
EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA  
IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN  
DEL REMITENTE (Art. 102 - D. LEG 1049).





**CERTIFICO : Nro. 46363**

QUE EL ORIGINAL DE ESTA CARTA FUE DILIGENCIADA EN EL DOMICILIO INDICADO, A LOS VEINTISIETE DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS, SIENDO DEJADA BAJO PUERTA DEL INMUEBLE SEÑALADO A SOLICITUD DEL REMITENTE YA QUE SE INTENTO REITERADAS VECES PERO NADIE ACUDIO A NUESTRO LLAMADO.

DE LO QUE DOY FE.

SAN ISIDRO, VEINTISIETE DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS.

/KPL // SP//CTRL:00102202200060815/



*Fermin Antonio Rosales Sepúlveda*  
NOTARIO DE LIMA



3/p  
27/09/20