





RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000027 2022 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Giuliana Rojas Canaya		
Teléfono 974341541 giuliana.rojas@ucsp.edu.pe.		
2 Correo electrónico		
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
70991327		
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida		
Av. Nello Franco 749 interior-E, Jesus Maria		
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>El día 16 de Setiembre Cancelaron mi vuelo H25142 de las 20:40 hrs ofreciendo como respuesta un "Vuelo protector" para el día siguiente 12:30pm → Empresa SKY. Sin embargo no responden por los gastos de alojamiento y Manutención del pasajero en caso de cancelación.</p> <p>Solicito la devolución de esos gastos y una indemnización por los perjuicios laborales y económicos causados</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: 16 de Setiembre de 2022		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0027-2022-AAP-AQP

Expediente : 0027-2022-AAP-AQP
Reclamante : Giuliana Rojas Anaya

Arequipa, 19 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000027-2022-AAP-AQP de fecha 16 de setiembre de 2022, interpuesto por Giuliana Rojas Anaya identificada con DNI N° 70991327 (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, señalando que se le ha reprogramado su vuelo y no se le quieren reconocer los gastos de alojamiento y otros.

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° 000027-2022-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 resolución¹.

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

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.





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 consecuente 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
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



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 20 de setiembre de 2022 14:09
Para: 'giuliana.rojas@ucsp.edu.pe'
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Alejandro Chavez Farfan; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°0027-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°0027-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega	Lectura
	'giuliana.rojas@ucsp.edu.pe'		
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 20/09/2022 14:09	
	Alejandro Chavez Farfan	Entregado: 20/09/2022 14:09	Leído: 20/09/2022 14:26
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 20/09/2022 14:09	

Buenas tardes:

Estimada señorita Giuliana Rojas Anaya,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0027-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0027-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Mercedes Carhuayo Munive

Asistente Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicidades:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

