



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 000001			2022 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Rómulo Gilgaya Delgado				
	Teléfono 969926076				
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 29318739	Carnet de Extranjería	Pasaporte		
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida Av. Principal M V I LT1.				
	Provincia / Departamento Lima Colloq				
	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 aerolínea SKY no cumplió con el vuelo H 2-5142 de Arequipa a Lima por razones meteorológicas que luego de 8 pm de la noche estaba despejado y se veía las estrellas, nos abandonaron sin ningún acuerdo para los pasajeros que nos quedamos en el Aeropuerto de Arequipa y reclamamos, extensión en este sentido a los pasajeros que tienen diversos problemas y asuntos en su destino.</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		
Rómulo Gilgaya Delgado					
Fecha: 15 de Enero de 2022.					



Aeropuertos Andinos del Perú

CARGO

NOTARIA GALVEZ
Av. Oscar R. Benavides
N° 5177 * Callao
Telf. 452-5008
Telefax.: 452-7526

Carta N° 0007-2022-AAP-AQP

Arequipa, 19 de enero del 2022

Señor:
RÓMULO GIBAJA DELGADO
Av. Principal MV1 Lt 1 Lima Callao
Presente.-

**AUTORIZO A
DEJAR BAJO
PUERTA**

NOTARIA GALVEZ
CARTAS NOTARIAL
26 ENE. 2022
N° 281729

Asunto: Notifica Resolución N° 0001-2022-AAP-AQP

Referencia: Reclamo N° 0001-2022-AAP-AQP

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0001-2022-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 0001-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ SA

**DOCUMENTO NO
REDACTADO EN
ESTA NOTARIA**

NOTARIA GALVEZ
RECIBIDO
Ene - 110259.



CERTIFICO: QUE SIENDO LAS 13:48 HORAS DEL DIA 27 DE ENERO DE 2022 HA SIDO DILIGENCIADA EL ORIGINAL DE LA PRESENTE CARTA NOTARIAL, NO HA PODIDO SER ENTREGADA, PUES LA DIRECCION EN AV PRINCIPAL MV1 LT 1 - CALLAO, NO HA SIDO POSIBLE UBICARLA, YA QUE FALTA INDICAR LA URBANIZACION AL CUAL PERTENECE.=====CALLAO, 27 DE ENERO DE 2022.


Maniel Gálvez Succár
ABOGADO NOTARIO

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 19 de enero de 2022 10:43
Para: romulito_gd@yahoo.es
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	romulito_gd@yahoo.es	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 19/01/2022 10:43
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 19/01/2022 10:43

Buenas días:

Estimado señor Rómulo Gijaba Delgado,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0001-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0001-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344834 / 961051525

🌐 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° 0001-2022-AAP-AQP

Expediente : 0001-2022-AAP-AQP
Reclamante : Rómulo Gibaja Delgado

Arequipa, 18 de Enero de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000001-2022-AAP-AQP, de fecha 15 de Enero de 2022, interpuesto por Rómulo Gibaja Delgado identificado con DNI N° 29318739 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando que la línea aérea transportadora no cumplió con el servicio de transporte de Arequipa a Lima aduciendo razones meteorológicas. Que luego el cielo estaba despejado, pero dejaron abandonados a los pasajeros sin darles ningún auxilio o apoyo sin considerar a las personas que tienen diversos problemas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 001-2022-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo sucedido y que se adjunta a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, debe tenerse en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la empresa que tiene a su cargo la administración del Aeropuerto y la prestación de servicios aeroportuarios, no teniendo bajo su responsabilidad la prestación de los servicios aeronáuticos que se encuentran a cargo de CORPAC S.A. ni la prestación del servicio de transporte aéreo que se encuentra a cargo de las líneas aéreas.





Que, en ese sentido, respecto de la materia del reclamo, no corresponde Aeropuertos Andinos del Perú S.A. proceder a su resolución, pese a que cumplió con brindar la información solicitada por el Reclamante.

Que, de acuerdo con ello, no obstante lamentar los hechos acontecidos, que reiteramos escapan a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo antes la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

Que, es preciso indicar que las líneas aéreas transportadoras tienen autonomía en sus actividades siendo por tanto responsables de la relación comercial que tengan con sus pasajeros.

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° 000001-2022-AAP-AQP interpuesto por el 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, sin perjuicio de comprender 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.



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.



Tercero: Notificar la presente Resolución al domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 0001-2022-AAP-AQP
ANEXO



INFORME 001-2022-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

FECHA : 17 de enero del 2022

ASUNTO : Reclamo N° 001-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 001-2022 interpuesto el día 13 de enero del presente año en el aeropuerto de Arequipa.

- Al promediar las 11:30 horas se presentó en el área de informes del aeropuerto de Arequipa el señor Rómulo Gibaja Delgado identificado con número de DNI 29318739, solicitando el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú debido a la cancelación del vuelo SKY 3142 del día de 14 de enero del presente año, del cual era pasajero. La notificación de cancelación del vuelo se encuentra en el anexo A del presente informe.
- El reclamo fue atendido por la señora Gabriela Borda, supervisora de terminal; quien le explicó que la cancelación del vuelo en mención fue debido a factores meteorológicos, los que no permitieron la operación de los vuelos LA2143/2144, LA1233/2136 y H23141/3142 entre las 16:00 y 19:30 horas, finalmente siendo cancelados por sus respectivas compañías. Las condiciones meteorológicas mejoraron a partir de las 19:30 horas, permitiendo la operación de los 03 últimos vuelos del día, LA2143,2142 LA2344/2344, LA2115/2116. Los reportes meteorológicos METAR se encuentran en el anexo B del presente informe.
- El señor Gibaja expresó su malestar indicando que la aerolínea "dejó botados a todos sus pasajeros" y que le habían reprogramado el vuelo el martes 18 del presente mes; personal de AAP nuevamente le explicó que la cancelación se debió a factores ajenos a AAP y estos debido a factores climatológicos. Asimismo, se le indicó que las reprogramaciones están a cargo de la línea aérea, de las cuales AAP no tiene injerencia. El señor Gibaja insistió en poner el reclamo en el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú para dejar constancia de su reclamo tal como lo había hecho en el libro de reclamaciones de la línea aérea; pero además insistió en hablar con un representante adicional de Aeropuertos Andinos del Perú.
- Siendo las 11:48 horas el señor Gibaja es atendido en el área de informes por la señora Paola Cano, supervisora de terminal, quien nuevamente le explica y da detalles de la cancelación del vuelo, haciendo hincapié que el reclamo no correspondería a Aeropuertos Andinos del Perú ya que este solo es un facilitador de infraestructura para la operación de vuelos comerciales y en ese sentido su reclamo tendría que realizarse directamente con la línea aérea.

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





- Pese a explicarle estos detalles el indicado señor insistió en su solicitud del libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.
- Se realizó la entrega del Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a solicitud del pasajero a las 12:15 horas.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

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

Se adjunta:

Anexo A: Notificación de Cancelación de Vuelo

Anexo B: Reporte METAR 14/01/2022

Anexo C: Informe de reclamo por parte de personal AAP

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





Anexo B
Reporte METAR 14/01/2022

METAR/SPECI de SPQU, Arequipa (Peru).

SA	14/01/2022 20:00->	METAR SPQU 142000Z 24011KT 9999 FEW050TCU SCT130 17/10 Q1024 NOSIG RMK PP000=
SP	14/01/2022 20:45->	SPECI SPQU 142045Z 27011KT 9999 OVC005 13/10 Q1025=
SA	14/01/2022 21:00->	METAR SPQU 142100Z 27011KT 6000 OVC002 12/10 Q1025 BECMG 4000 BR RMK PP000=
SP	14/01/2022 21:25->	SPECI SPQU 142125Z 26008KT 210V290 0700 R10/0650VP:5000 FG OVC001 12/10 Q1026=
SA	14/01/2022 22:00->	METAR SPQU 142200Z 24006KT 220V280 0150 R10/0200N -RA FG OVC001 11/10 Q1026 RMK TX 20.1 PPTRZ=
SA	14/01/2022 23:00->	METAR SPQU 142300Z 27004KT 230V290 0400 R10/0500N -DZ FG OVC001 11/10 Q1026 NOSIG RMK PPTRZ=
SA	15/01/2022 00:00->	METAR SPQU 150000Z VRB02KT 0600 R10/0900U FG OVC001 11/10 Q1027 RMK PPTRZ=
SP	15/01/2022 00:23->	SPECI SPQU 150023Z 00000KT 5000 BR OVC002 11/10 Q1027=
SP	15/01/2022 00:35->	SPECI SPQU 150035Z 00000KT 9000 SCT002 BKN007 11/11 Q1027=
SA	15/01/2022 01:00->	METAR SPQU 150100Z 00000KT 9999 FEW007 SCT060 11/11 Q1027 RMK PP000=
SA	15/01/2022 02:00->	METAR SPQU 150200Z VRB02KT 9999 SCT050 12/11 Q1028 RMK PP000=
SA	15/01/2022 03:00->	METAR SPQU 150300Z VRB02KT 2000 BR FEW002 11/10 Q1028 RMK PP000=

Primer recuadro: Reporte METAR 14/01/2022 21:00 z (16:00 horas Hora Local) indica condiciones desfavorables por debajo de los mínimos permitido para un aterrizaje.

Segundo recuadro: Reporte METAR 15/01/2022 00:35 z (19:35 horas Hora Local 14/01/2022) indica condiciones favorables por encima de los mínimos permitido para un aterrizaje.





INFORME 00001-2022 / ST-AAP-AQP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

DE : Gabriela Borda Mamani
Supervisor de Terminal (e)

FECHA : 15 de enero del 2022

ASUNTO : Reclamo N° 000001-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 000001/00001-2022 interpuesto el día 15 de enero del presente año.

- Al promediar las 11:30 horas de la mañana me encontraba en el área de informes y perifoneo y se acercó el señor Rómulo Gibaja Delgado identificado con DNI 29318739, solicitándome el libro de reclamaciones por la cancelación del vuelo SKY 5142 del día de 14 de enero del presente mes.
- Procedí a explicarle que por temas meteorológicos la aerolínea el día 14 de enero había cancelado el vuelo en mención y que la reprogramación de su vuelo tenía que hacerla directamente con la línea aérea; el señor en mención indicaba "que la aerolínea dejó botados a todos sus pasajeros" y le estaban reprogramando el vuelo para el martes próximo. Insistió poner el reclamo en el libro de reclamaciones del aeropuerto para que quede constancia del mismo, incluso solicitó hablar con algún representante adicional del aeropuerto o de línea aérea.
- Siendo las 11:48 horas de la mañana se acerca al área de informes la señora Paola Cano, supervisora de terminal, para hablar con el pasajero y darle un mayor alcance de la cancelación del vuelo ya que incluso ella se encontró de turno el mencionado día; le indicé al pasajero todo con más detalle y que por la naturaleza del reclamo no correspondería que lo haga con el aeropuerto sino directamente con la línea aérea.
- El señor Rómulo Gibaja Delgado, insistió en solicitar el libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a pesar de las explicaciones.

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





- Se realizó la entrega del Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a solicitud del pasajero a las 12:15 horas del mediodía.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

Gabriela Borda Mamboni
Supervisor de Terminal (e)

