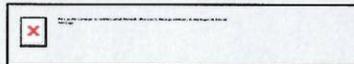


Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: martes, 20 de setiembre de 2022 01:27
Para: Reclamos
CC: palaciostorres@gmail.com
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Jose roberto palacios torre

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 017-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jose roberto palacios torres

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 42349740

Correo electrónico: palaciostorres@gmail.com

Nacionalidad: Perú

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección: Villa médica torre 2 dpto 202

Teléfono: 987718834

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: El día sábado 17 de setiembre teníamos que regresar con mi acompañante a cumplir para luego ir al concierto de la banda Chilena "Kudai" donde teníamos 4 entradas (se adjunta compromiso de trabajo ni al mismo concierto. Nos hicieron embarcar al vuelo 2103 de latam c 16, con las luces del aeropuerto donde se cancelaron vuelos y no se notificó nada a la aerolínea en la tarde, y el aeropuerto cometió una negligencia perjudicándome con 649 soles entre entrar un día más en Lima, solicito la devolución de ese dinero. Por no saber prever ese problema re

Elementos Probatorios: Entradas compradas para el concierto. Taxis , hospedaje y comida de

Link de descarga de archivo: <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FMSStjOn1cBDkty6e2hxNFI7ZE8Cad83-49e9-80ad-a009e34eac47>

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Usted recibe este mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso no autorizado, se le solicita asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad por los daños o perjuicios que se deriven de ello.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the intended recipient. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from disseminating, copying, distributing, or otherwise using the information immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from disseminating, copying, distributing, or otherwise using the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper delivery of messages.

© 2021 [Aeropuertos Andinos d](#)



RESOLUCIÓN N° 0017-2022-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0017-2022-AAP-WEB-AQP
Reclamante : José Roberto Palacios Torres

Arequipa, 20 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 017-2022-AAP-WEB-AQP de fecha 20 de setiembre de 2022, interpuesto por José Roberto Palacios Torres identificado con DNI N° 42349740 (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 lo siguiente:

"El día sábado 17 de setiembre teníamos que regresar con mi acompañante a cumplir con algunos compromisos pactados de trabajo en la ciudad de Arequipa a las 7:30pm para luego ir al concierto de la banda Chilena "Kudai" donde teníamos 4 entradas (se adjunta evidencia) desde hace 3 meses , para las 10pm que finalmente no pudimos ni ir al compromiso de trabajo ni al mismo concierto. Nos hicieron embarcar al vuelo 2103 de latam con destino a Arequipa, a sabiendas que se tenía un problema desde el día anterior viernes 16, con las luces del aeropuerto donde se cancelaron vuelos y no se notificó nada a la aerolínea ya que inclusive yo llame para saber si habían vuelos con normalidad el día sábado 17 en la tarde, y el aeropuerto cometió una negligencia perjudicándome con 649 soles entre entradas perdidas y taxis y hospedaje y comida, ya que soy de Arequipa, y tuve que quedarme un día más en Lima, solicito la devolución de ese dinero. Por no saber prever ese problema recurrente. (SIC)"



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 del 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 del Reclamante y, en consecuencia, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto dejando a salvo el derecho del 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° 017-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por el 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 del 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.

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.





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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Arequipa(e)

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 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).

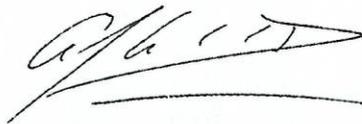
Los vuelos afectados del día sábado 17 de septiembre fueron LA2117/2116, LA2119/2118, LA2349/2349, LA2121/2120, LA2123/2122 y H25141/5142; las cancelaciones generaron nuevamente molestias y reclamos por parte de los pasajeros, en todo momento se comunicó a los pasajeros que estos inconvenientes estaban 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

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 20 de setiembre de 2022 14:27
Para: 'palaciostorres@gmail.com'
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz; Alejandro Chavez Farfan
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0017-2022-AAP-WEB-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°0017-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega	Lectura
	'palaciostorres@gmail.com'		
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 20/09/2022 14:27	
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 20/09/2022 14:27	
	Alejandro Chavez Farfan	Entregado: 20/09/2022 14:27	Leído: 20/09/2022 14:41

Buenas tardes:

Estimado señor José Roberto Palacios Torres,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0017-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0017-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

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 Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

