

1/10

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Javier Rizo-Patrón
Enviado el: viernes, 21 de octubre de 2022 13:07
Para: Tito Gerardo Luque Rojas; Auxiliar Administrativa Arequipa; Abel Flores Quiróz; Carlos Antonioli Delucchi
Asunto: RV: Solicitud de Rembolsos
Datos adjuntos: itinerarioDElta MilanLima.pdf; Cert.perdidaEconomica FPO.pdf
Marca de seguimiento: Seguimiento
Estado de marca: Completado

FYI
sls

De: Melinda Pezo <melindapezo@yahoo.it>
Enviado el: viernes, 21 de octubre de 2022 12:58 p. m.
Para: Reclamos <reclamos@aap.com.pe>
Asunto: Solicitud de Rembolsos

Algunos contactos que recibieron este mensaje no suelen recibir correos electrónicos de melindapezo@yahoo.it. [Por qué esto es importante](#)

El 16 de Setiembre del corriente año, tenía programado para las 9.25 pm el vuelo 2122 de Arequipa - Lima con la Aerolínea Latam, ese día mientras estuve en la zona de embarque esperando abordar el avión, me informaron que el vuelo ha sido postergado para las 10.25pm de la noche, sucesivamente me informaron que éste vuelo ha sido cancelado y reemplazado por un vuelo del día siguiente 17/09 a las 10.44 am con llegada a la Ciudad de Lima a las 12.18 am; sin embargo, yo tenía reservado mi vuelo Nro DL - 150 con la Aerolínea Delta de Lima - Atlanta con salida a las 9.00 am del Aeropuerto Jorge Chavez con llegada a las 5.00 pm. sucesivamente tenía el vuelo Nro DL 8672 de Atlanta - París con Aerolínea Delta con salida a las 8.05 pm y llegada a las 10.35pm y successivamente el vuelo Nro DL 8595 de París a Milán Malpensa, Aerolínea Delta con salida a 5.15pm del 18/09 y llegada a las 6.50 pm. del mismo día 18/09/2022, desgraciadamente a causa de la cancelación del vuelo de Arequipa Lima, a pesar que hice saber oportunamente (al momento de la primera información de suspensión y cancelación del vuelo) el problema a las azafatas de Latam e insistí de embarcarme en el primer vuelo de la madrugada a fin de alcanzar mi vuelo para Europa, dato que tenía que trabajar el mismo 19/09.

He perdido todos estos vuelos más el dinero de los vuelos mencionados, me he quedado varada 3 días en el Aeropuerto de Lima, causandome enorme incomodidad y sufrimiento físico, moral, psicológico y económico, además se ha causado pérdida de trabajo por varios días con consiguiente enorme daño económico, y no solo, he perdido el trabajo a causa de este enorme problema de falta al trabajo; entonces reitero, visto que todos estos problemas económicos y morales han sido provocados por la cancelación del vuelo Arequipa - Lima debido a la falta de energía eléctrica en el Aeropuerto Rodríguez Ballón de Arequipa, por todo lo expuesto, y siendo vuestra responsabilidad la cancelación del vuelo en mención solicito el reembolso total de los días de trabajo perdido y pido además el reembolso de daños morales causados.

Allego la declaración del Empleador, el vuelo de la Aerolínea Delta Lima con destino final Italia. y espero vuestra respuesta por ser de justicia.

En caso contrario me reservo el derecho de dirigirme a las instancias mayores competentes.

Atentamente

Melinda Pezo Corimanya

Ufficio dell'agenzia TTN GmbH
 Address: Tuchlauben 7A, 1010 Vienna, Austria
 tel.: +390694801975 email: info@kissandfly.it

IATA N° 23200892
 Data di emissione 13.08.2022

BIGLIETTO ELETTRONICO (ITINERARIO/RICEVUTA)

Numero di prenotazione Numero di prenotazione della compagnia aerea (per il check-in online)

FQQ62F2Y DL/GIPQ4N

DETTAGLI DEL VOLO

Passeggero	Data di nascita	Numero del documento	Vettore aereo	Numero di biglietto
PEZO CORIMANYA MELINDA EVA MRS	16.05.1969	YB7657185	KLM Royal Dutch Airlines (KL)	074-5222959253-54

Volo	Partenza (ora locale)	Arrivo (ora locale)
DL-175 economy (Q)	26.08.2022 11:30 Milano (IT) Malpensa (1) (MXP)	26.08.2022 16:05 Atlanta (US) Hartsfield Jackson (I) (ATL)

Dettagli	Durata	Aereo	Bagaglio	Tariffa	Stato	Biglietto non è valido prima del	Biglietto non è valido dopo il
Volo è operato da Delta Air Lines (DL)	10:35	Boeing 767-300ER	1PC	QL77X3M1	HK (Confermato)		

Scalo 7 hours 20 minutes

Volo	Partenza (ora locale)	Arrivo (ora locale)
DL-151 economy (Q)	26.08.2022 23:25 Atlanta (US) Hartsfield Jackson (I) (ATL)	27.08.2022 05:15 Lima (PE) J Chavez International (LIM)

Dettagli	Durata	Aereo	Bagaglio	Tariffa	Stato	Biglietto non è valido prima del	Biglietto non è valido dopo il
Volo è operato da Delta Air Lines (DL)	06:50	Boeing 767-300ER	1PC	QL77X3M1	HK (Confermato)		

Volo	Partenza (ora locale)	Arrivo (ora locale)
DL-150 economy (H)	17.09.2022 09:00 Lima (PE) J Chavez International (LIM)	17.09.2022 17:00 Atlanta (US) Hartsfield Jackson (I) (ATL)

Dettagli	Durata	Aereo	Bagaglio	Tariffa	Stato	Biglietto non è valido prima del	Biglietto non è valido dopo il
Volo è operato da Delta Air Lines (DL)	07:00	Boeing 767-300ER	1PC	HL77X3M1	HK (Confermato)		

Scalo 3 hours 5 minutes

Volo	Partenza (ora locale)	Arrivo (ora locale)
DL-8672 economy (H)	17.09.2022 20:05 Atlanta (US) Hartsfield Jackson (I) (ATL)	18.09.2022 10:35 Parigi (FR) Charles De Gaulle (2E) (CDG)

Dettagli	Durata	Aereo	Bagaglio	Tariffa	Stato	Biglietto non è valido prima del	Biglietto non è valido dopo il
Volo è operato da Delta Air Lines (DL)	08:30	Airbus A350-900	1PC	HL77X3M1	HK (Confermato)		

Scalo 6 hours 40 minutes

Volo	Partenza (ora locale)	Arrivo (ora locale)
DL-8595 economy (H)	18.09.2022 17:15 Parigi (FR) Charles De Gaulle (2F) (CDG)	18.09.2022 18:50 Milano (IT) Malpensa (1) (MXP)

3/10

Foyer Pierre-Olivier

Rte de Champlan 3
1955 Chamoson

027 305 15 10

027 305 15 18

direction.fpo@netplus.ch

A qui de droit.

Attestation.

Nous certifions par la présente, que Madame **PEZO CORIMANYA Melinda Eva**, née le 16.05.1969, domiciliée à 1950 Sion, travaille dans notre institution comme infirmière diplômée.

Elle a manqué son travail le 19.09 et le 20.09.2022 suite à l'annulation de son vol LA2122 Arequipa-Lima.
Selon le planning, elle aurait dû travailler ces 2 jours à raison de 2x 8h30, soit 17hres.

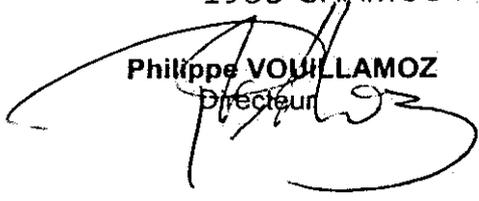
Le préjudice financier par perte de gain pour l'employée se monte à **CHF 690.20.**

Chamoson, le 28.09.2022.

Foyer Pierre-Olivier

Rte de Champlan 3
1955 CHAMOSON

Philippe VOUILAMOZ
Directeur





RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-CORREO-AQP

Expediente : 0002-2022-AAP-CORREO-AQP
Reclamante : Melinda Pezo Corimanya

Arequipa, 26 de octubre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 002-2022-AAP-CORREO-AQP, de fecha 21 octubre de 2022, interpuesto mediante correo electrónico por Melinda Pezo Corimanya identificada con DNI N° 29328390 (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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"El 16 de Setiembre del corriente año, tenía programado para las 9.25 pm el vuelo 2122 de Arequipa - Lima con la Aerolínea LATAM, ese día mientras estuve en la zona de embarque esperando abordar el avión, me informaron que el vuelo ha sido postergado para las 10.25pm de la noche, sucesivamente me informaron que éste vuelo ha sido cancelado y reemplazado por un vuelo del día siguiente 17/09 a las 10.44 am con llegada a la Ciudad de Lima a las 12.18 am; sin embargo, yo tenía reservado mi vuelo Nro DL - 150 con la Aerolínea Delta de Lima - Atlanta con salida a las 9.00 am del Aeropuerto Jorge Chavez con llegada a las 5.00 pm. sucesivamente tenía el vuelo Nro DL 8672 de Atlanta - París con Aerolínea Delta con salida a las 8.05 pm y llegada a las 10.35pm y sucesivamente el vuelo Nro DL 8595 de París a Milán Malpensa, Aerolínea Delta con salida a 5.15pm del 18/09 y llegada a las 6.50 pm. del mismo día 18/09/2022, desgraciadamente a causa de la cancelación del vuelo de Arequipa Lima, a pesar que hice saber oportunamente (al momento de la primera información de suspensión y cancelación del vuelo) el problema a las azafatas de LATAM e insistí de embarcarme en el primer vuelo de la madrugada a fin de alcanzar mi vuelo para Europa, dato que tenía que trabajar el mismo 19/09.



*He perdido todos estos vuelos más el dinero de los vuelos mencionados, me he quedado varada 3 días en el Aeropuerto de Lima, causándome enorme incomodidad y sufrimiento físico, moral, psicológico y económico, además me ha causado pérdida de trabajo por varios días con consiguiente enorme daño económico, y no solo, he perdido el trabajo a causa de este enorme problema de falta al trabajo; entonces reitero, visto que todos estos problemas económicos y morales han sido provocados por la cancelación del vuelo Arequipa - Lima debido a la falta de energía eléctrica en el Aeropuerto Rodríguez Ballón de Arequipa, por todo lo expuesto, y siendo vuestra responsabilidad la cancelación del vuelo en mención solicito el reembolso total de los días de trabajo perdido y pido además el reembolso de daños morales causados.
Allego la declaración del Empleador, el vuelo de la Aerolínea Delta Lima con destino final Italia. y espero vuestra respuesta por ser de justicia.
En caso contrario me reservo el derecho de dirigirme a las instancias mayores competentes (SIC).*

Que, sobre el particular se cuenta con el INFORME 011-2022-OPS-AQP-AAP que contiene el reporte de lo sucedido el 16 de setiembre del año en curso, el mismo que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución.

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, precisando que podría hacerlo entre otros a través de la siguiente dirección electrónica: <http://portal2.corpac.gob.pe/Main.asp?T=5312>

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° 002-2022-AAP-CORREO-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, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de presentar su reclamo ante dicha empresa si así lo estima conveniente, precisando que podría hacerlo entre otros a través de la siguiente dirección electrónica: <http://portal2.corpac.gob.pe/Main.asp?T=5312>

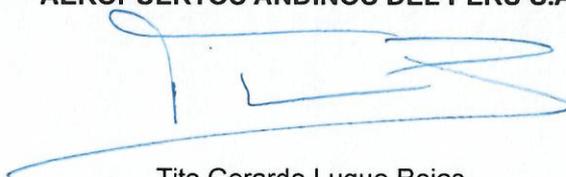
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y 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.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.



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

10/10

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 26 de octubre de 2022 16:17
Para: melindapezo@yahoo.it
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N° 002-2022-AAP-CORREO-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°002-202-AAP-CORREO-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimada señorita Melinda Pezo Corimanya,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 002-2022-AAP-CORREO-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 002-2022-AAP-CORREO-AQP, interpuesto por usted mediante correo electrónico.

Sin otro particular, quedamos de usted.

tentamente,



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>

