



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 000035			2022 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante					
Maria Graua Maldonado Campos					
Teléfono 977138030					
2 Correo electrónico					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> mg.maldonado campos@gmail.com					
3 Documento de Identidad del Reclamante					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
72190517					
4 Domicilio del Reclamante					
Calle / Jirón / Avenida					
Av. Palla 388					
Provincia / Departamento					
Arequipa					
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>Estuve temprano para tomar el vuelo 2112 Latam el día 31 de Octubre del 2022 que salía 4:40 y la pantalla nunca actualizo, en todos los aeropuertos van actualizando de acuerdo al estado del vuelo CONFIRMADO, EMBARCANDO ATRASADO y CANCELADO. Aquí siendo las 17:17 sigue el vuelo en estado confirmado. Yo ya perder el vuelo. Personal malcriado y tratando de no darme el libro de reclamaciones. NO hay administrador ni ejecutivo que atienda.</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: 31 de octubre de 2022					

Abel Flores Quiróz

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 7 de noviembre de 2022 06:07 p. m.
Para: mgmaldonadocampos@gmail.com
CC: Abel Flores Quiróz; Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCIÓN N° 0035-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°0035-2022-AAP-AQP.pdf

Buenas tardes:

Estimada señorita María Gracia Maldonado Campos,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0035-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0035-2022-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 Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>





RESOLUCIÓN N° 0035-2022-AAP-AQP

Expediente : 0035-2022-AAP-AQP
Reclamante : María Gracia Maldonado Campos

Arequipa, 7 de noviembre del 2022

VISTO:

El reclamo N° 000035-2022-AAP-AQP de fecha 31 de octubre de 2022, interpuesto por María Gracia Maldonado Campos identificada con DNI N° 72190517 (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 refiere que estuvo temprano en el Aeropuerto para tomar el vuelo 2112 de LATAM cuya hora de salida era a las 16:40 y que la pantalla nunca actualizó el estado del vuelo y se mantuvo solo en confirmado, sin mencionar la situación de embarcando. Asimismo, señala que perdió el vuelo y que no existe personal administrador o ejecutivo que la atiende y que habría sido objeto de un mal trato.

Que, sobre el particular, se cuenta con los Informes N° 014-2022-OPS-AQP-AAP y N° 006-2022-AAP-ADMIN-AQP que se pronuncian sobre lo reclamado y acontecido, los mismos que se adjuntan y forman parte integrante de la presente resolución.

Que, el Informe N° 014-2022-OPS-AQP-AAP que incluye imágenes de las cámaras dan cuenta de las horas en que la Reclamante ingresa a la Terminal y de sus movimientos al interior.

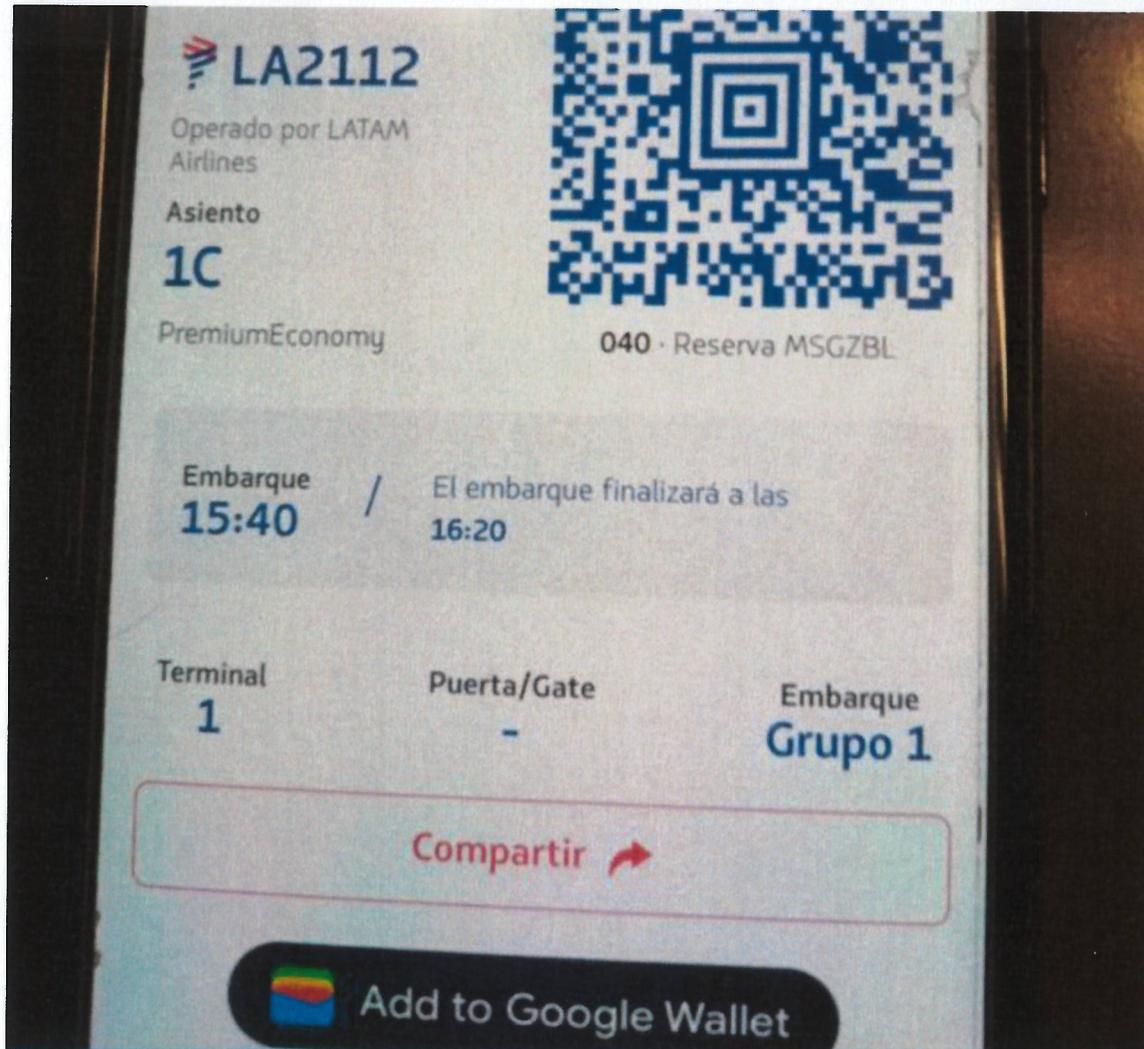




Que, asimismo, dicho informe se pronuncia sobre la situación que se muestra en las pantallas respecto de los vuelos precisando que se indica el estado de estos en los términos de: *confirmado*, *demorado* o *cancelado* y que no incluye la situación de embarcando debido a que dicha información no constituye una obligación normativa, más aún si la información sobre la hora de embarque la proporciona la aerolínea a los pasajeros.

Que, en ese sentido, en el presente caso, conforme a la imagen que se muestra a continuación, se da cuenta que en los boletos se informa de la hora de embarque prevista para cada vuelo, lo que en el caso del vuelo de la Reclamante se indicaba con toda claridad a las 15:40 y que finalizaría a las 16:20.

a



Que, a mayor abundamiento la información que se brinda a los pasajeros al momento de adquirir los boletos, así como la información que se difunde por Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la de acudir al Terminal por lo menos con 2 horas de anticipación a la de los



vuelos para evitar que cualquier inconveniente que se pueda presentar minimice la posibilidad de que se pierda el vuelo.

Que, en el presente caso, pese a que se contaba con la información de la hora de embarque y que en las pantallas se mostraba el vuelo como confirmado, sin mencionar que el mismo estuviera demorado o cancelado, la Reclamante acudió a la Sala de embarque fuera del horario estipulado e informado.

Que, en ese sentido, el hecho que generó la pérdida del vuelo de la Reclamante no es un hecho atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni a la información que se brinda en el Aeropuerto, sino a razones ajenas a ello que habrían motivado a que la Reclamante, no obstante haber recibido con toda claridad la hora de embarque de su vuelo (15:40) y la advertencia de estar con por lo menos 2 horas de anticipación, acudió a la Sala de embarque de manera extemporánea.

Que, respecto del mal trato que se señala haber recibido no existe evidencia de ello y por el contrario de las imágenes de las cámaras se aprecia que fue atendida en todo momento.

Que, respecto a la alegación de que no existe administrador o ejecutivo que pudiera atenderla, ello no constituye una razón de incumplimiento y, por el contrario, conforme se indica en el Informe N° 006-2022-AAP-ADMIN-AQP, no existe disposición alguna que obligue a que una persona específica atienda a algún usuario, bastando que sea atendida por personal de la empresa.

Que, por lo tanto, al no evidenciarse un incumplimiento por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni de la información que se brinda, respecto de los hechos suscitados y materia del reclamo interpuesto corresponde declararlo infundado.

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 INFUNDADO el Reclamo N° 000035-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en los Informes N° 014-2022-OPS-AQP-AAP y N° 006-2022-AAP-ADMIN-AQP.

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.

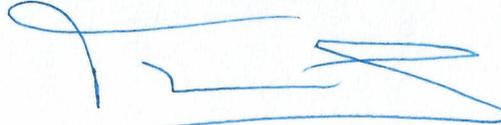
Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y los Informes N° 014-2022-OPS-AQP-AAP y N° 006-2022-AAP-ADMIN-AQP al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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 014-2022-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Daniel Gómez Moscoso
Jefe de base

FECHA : 02 de noviembre del 2022

ASUNTO : Reclamo N° 035-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 035-2022-AAP-AQP colocado el día 31 de octubre del presente año a través del libro de reclamaciones del Aeropuerto de Arequipa.

Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera reclamante ingresó al aeropuerto a las 16:17:11 Hrs.</p>
	<p>La pasajera se detiene en Hall Check in a esperar tres acompañantes (16:19:42 Hrs.) y luego se dirige con ellos al Hall Principal (16:20:14 Hrs.)</p>



<p>PIA 02 INTERIOR</p>	
<p>PIA 02 INTERIOR</p>	<p>La pasajera ingresa sola hacia el segundo piso (16:25:58 horas)</p>
<p>AVSEC INGRESO</p>	<p>La pasajera ingresa a sala de control de pasajeros a las 16:26:17 Hrs. y forma su cola para ingresar a salas de embarque.</p>
<p>AVSEC INGRESO</p>	<p>La pasajera pasa por el control TUUA a las 16:28:54 Hrs.</p>



<p>AVSEC POSPORTICO</p>	<p>La pasajera pasa sus controles de seguridad y se retira de sala de inspección a las 16:30:50 Hrs.</p>
<p>SEMB PTA2</p>	<p>La pasajera se presenta a las 16:33:16 horas en puerta 2 de sala de embarque asignada al vuelo LA2112 con salida a las 16:40 Hrs. según itinerario.</p>
<p>AVSEC PREPORTICO</p>	<p>La pasajera sale de Sala de Embarque a las 16:35:24 Hrs. con dirección al Counter de LATAM en el Hall Check In para reprogramar su vuelo.</p>
<p>PTA 02 INTERIOR</p>	<p>Pasajera se acerca con una acompañante al área de Informes a las 17:00:54 Hrs. a pedir el Libro de reclamaciones del Aeropuerto.</p>



	<p>Pasajera es atendida por Supervisor de Terminal en el área de Informes a las 17:02:25 Hrs.</p>
	<p>Pasajera coloca su reclamo a las 17:11:39 Hrs.</p>

Con respecto al contenido del reclamo, el nombre de la pasajera es Maria Gracia Maldonado Campos, la cual expresa como motivo de su reclamo, la no actualización de los FIDS con el estado “EMBARCANDO” para su vuelo LA 2112 programado para las 16:40 con destino Lima.

El supervisor de terminal Sr. Luigi Iquiapaza Iquiapaza en dialogo con la pasajera le explica que las pantallas de información son actualizadas con los estados “CONFIRMADO, DEMORADO y CANCELADO”, y que no se especifica el incluir el estado “EMBARCANDO” en la regulación, las pantallas de información se van modificando según los tiempos previstos en el itinerario y la coordinación con las aerolíneas; asimismo, se le aclaró que hay otras fuentes de información respecto a la antelación para el embarque como son: a) Condiciones aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros y equipaje de LATAM, que establecen que el usuario debe encontrarse al menos 02 horas antes de su hora de embarque, y b) Tarjeta de embarque, que señala como hora de embarque las 15:40 y finalización a las 16:20. Condición que la reclamante no cumplió.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. La pasajera reclamante era del vuelo LA 2122 con hora de salida a las 16:40 Hrs. por lo que la pasajera debió estar en sala de embarque dos horas de anticipación, como se indica en su boleto de viaje, es decir a las 14:40 Hrs.



Sin embargo, la pasajera se presentó en el aeropuerto 15 minutos antes de las 16:40 Hrs., no teniendo el tiempo suficiente para pasar sus controles y cumplir con su proceso de embarque.

Los tiempos de atención de los diversos procesos de control e inspección de pasajeros fueron fluidos ya que desde que la persona ingresa a sala de control y se retira de sala, pasan menos de 5 minutos. Por lo que la pérdida de su vuelo es debido a responsabilidad de la propia pasajera que llegó tarde y no debido a la falta de atención u otra causa imputable al aeropuerto.

2. Aeropuertos Andinos del Perú informa por medio de sus diferentes canales de comunicación, la importancia de estar 2 horas antes del vuelo para vuelos nacionales y 3 horas antes para vuelos internacionales (como se muestra en el anexo N° 1 del presente informe). Esta información también es indicada a los pasajeros por la aerolínea con la que tienen sus boletos de viaje.
3. La aerolínea LATAM en la tarjeta de embarque también coloca información relativa a los tiempos de embarque, como se muestra en el anexo N° 2 del presente informe donde se coloca un ejemplo de tarjeta de embarque para el mismo vuelo LA2112 con hora de embarque 15:40 Hrs.
4. El cumplimiento de contar con Pantallas de Información actualizadas puede reflejarse con la ausencia de quejas y reclamos de este tipo, siendo que más de 2500 pasajeros de salida transitan por nuestro aeropuerto diariamente.
5. Cabe resaltar, que en ningún momento se le ha negado la entrega del libro de reclamaciones, por cuanto es una herramienta que le permite proteger sus derechos y está disponible en formato físico. Es oportuno aclarar que, la reclamante, no solicitó entrevistarse con el Administrador en ningún momento, siendo más bien persistente en su intención de interponer su reclamo pese a las aclaraciones expresadas por el Supervisor de Terminal.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,



José Daniel Gómez Moscoso
Jefe de base





Anexo N°1

Inicio Grupos Publicaciones Opiniones Videos Fotos In

Aeropuertos Andinos del Perú
31 may. · 🌐

#AAP
¿Tienes planificado un viaje?
Te dejamos estas importantes recomendaciones para que tengas en cuenta antes de ir al aeropuerto.
#AeropuertosSeguros
#AeropuertosAndinosdelPerú



9

1 comentario · 3 veces compartido

Inicio Grupos Publicaciones Opiniones Videos Fotos In

Aeropuertos Andinos del Perú
23 jun. · 🌐

#AAP
Recuerda ir al aeropuerto con anticipación, respetando el horario de 2 horas para vuelos nacionales o 3 horas para internacionales.
#AeropuertosSeguros
#AeropuertosAndinosdelPerú



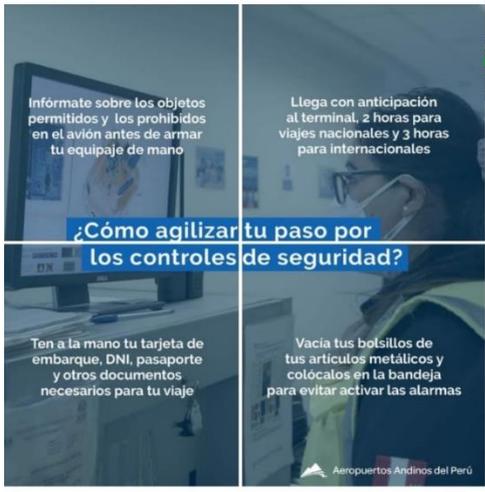
8

6 veces compartido

Inicio Grupos Publicaciones Opiniones Videos Fotos In

Aeropuertos Andinos del Perú
8 jun. · 🌐

#AAP
¿Ya casi listo para tu viaje?
Te dejamos algunas recomendaciones para agilizar tu paso por los controles de seguridad.
#AeropuertosSeguros
#AeropuertosAndinosdelPerú



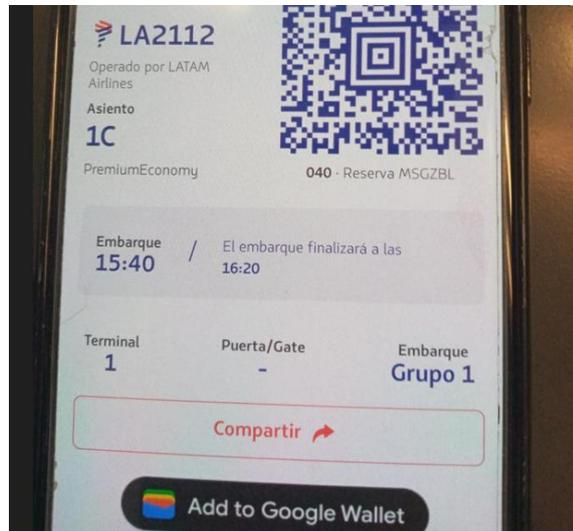
10

1 comentario · 4 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir



Anexo N°2



NFORME N° 006-2022-AAP-ADMIN-AQP

PARA : Carlos Antonioli Delucchi
Gerente de Operaciones

DE : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto de Arequipa

FECHA : 03 de noviembre del 2022.

ASUNTO : Reclamo N° 035-2022- AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez hacerle llegar mis comentarios respecto al Reclamo N° 035-2022-AAP-AQP interpuesto el 31 de octubre del 2022 por la usuaria María Gracia Maldonado Campos, que a continuación paso a detallar:

El 31 de octubre del 2022 la reclamante interpone reclamo por no actualización de las pantallas de información del aeropuerto, situación que ha sido absuelta mediante el Informe 014-2022-OPS-AQP-AAP suscrito por el Jefe de Base – José Gómez, el cual adjunto a la presente.

Por otro lado la reclamante en la segunda parte de su reclamo señala que no fue atendida por ningún ejecutivo, ni por el administrador del aeropuerto, en función a ello mencionar que los encargados de brindar orientación, absolver consultas y atender reclamos, en primer instancia corresponde al área de informes del aeropuerto, seguido del Supervisor de Terminal y por último y en casos excepcionales el Jefe de Base de Turno, los cuales como se puede apreciar del informe mencionado cumplieron con atender a la reclamante en todo momento y absolver sus consultas referidas a las pantallas de información.

En ese sentido, no es función directa del administrador del Aeropuerto la atención de reclamos, ya que como explicó en el párrafo anterior, existe una estructura organizacional destinada a la atención al usuario, que en los hechos fueron los que procedieron a atender a la usuaria reclamante.

En esa línea de ideas, en ningún momento se ha vulnerado el derecho del usuario reclamante a la información y a la atención adecuada previstos en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público del OSITRAN, aprobado mediante Resolución de Concejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN en su artículo °7 numeral a y e que reproducimos a continuación:

“A la información:

Los usuarios deben recibir información, adecuada, veraz, oportuna y detallada sobre los servicios que las Entidades Prestadoras brindan, a fin de poder utilizarlos integralmente, (...)

A la atención adecuada:

Los usuarios tienen, siempre y en toda circunstancia, derecho a ser tratados por el personal de las entidades prestadoras con cortesía y diligencia, así como que se les garantice condiciones de atención y trato digno y equitativo. (...)

Como se puede apreciar, la normativa aplicable establece derecho a la información y atención adecuada sin especificar cargos o personas que deban cumplir dicha función. Es claro que lo que busca el regulador a través de su regulación es la existencia de una estructura orientada a la atención del usuario, mediante los medios tecnológicos (pantallas de información, banners etc), así como la atención directa por personal cuyas competencias y funciones se encuentran orientadas hacia ello.

Con lo cual, mal hace la reclamante al afirmar que debió ser atendido por un ejecutivo o el responsable del aeropuerto, cuando como puede apreciar de informe adjunto la misma fue atendida por personal del aeropuerto en tiempo y forma adecuadas, no vulnerando de forma alguna los derechos inherentes al usuario antes mencionados. Así como, se puede apreciar el informe N° 014-2022-OPS-AQP-AAP la causa de pérdida del vuelo de la reclamante es imputable a la reclamante.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,

TITO GERARDO LUQUE ROJAS
ADMINISTRADOR AEROPUERTO DE AREQUIPA

Anexo:

- Informe N° 014-2022-OPS-AQP-AAP.