



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 **Nº 000023**

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
María Carmen Puma Zapana			
Teléfono 928967488			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
marycar41@hotmail.com			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
29680504			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida			
Jr. Cusco N° 440 Int. 461 - Lima			
Provincia / Departamento			
Cercado de Lima - 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>Soy la pasajera de la Aerolínea Sky, del turno 7:45pm salido vuelo, pero cuando llegue al Aeropuerto no hubo ningún personal de dicha empresa para el check in, ya que estuve en el Aeropuerto 7:19 y que por internet, no me permitieron hacer el check in - y solo me indicaba a personarse al Aeropuerto. A pesar de que me a personase a Informes y la Srta. Begazo la Srta. hizo el Peritaje en 03 ocasiones consecutivas y los de la Empresa Sky, simplemente hicieron caso omiso al llamado no importándole mi vuelo de Embarque, solicito que se me devuelva o reembolse mi pasaje ya que me encontraba con anticipación en el Aeropuerto. y se hizo llamado interno también a dicha Empresa Sky, indico por mala atención</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Firma		Huella digital	
Fecha: 13 de Setiembre de 2021			

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0023-2021-AAP-AQP

Expediente : 0023-2021-AAP-AQP
Reclamante : María Carmen Puma Zapana

Arequipa, 16 de Setiembre de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0023-2021-AAP-AQP, de fecha 13 de Setiembre de 2021, interpuesto por María Carmen Puma Zapana identificada con DNI N° 29680504 (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 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 que era pasajera del vuelo de la aerolínea SKY AIRLINE del turno 19:45 y que al llegar al Aeropuerto a las 19:19 para efectuar el Check in, debido a que según refiere la página de la aerolínea no le permite efectuarlo, no encontró al personal de la referida línea aérea para ese propósito, pese a que frente a su requerimiento el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. hizo el perifoneo para que se acerquen al counter. Finalmente solicita la devolución del monto pagado por su pasaje.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 006-2021/ST-AAP-AQP que se adjunta y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, corresponde indicar que si bien se comprende el malestar de la Reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene injerencia sobre el personal de las líneas aéreas transportadoras en su relación con sus pasajeros, siendo dicha relación ajena a Aeropuertos Andinos del Perú S.A, quien tiene a su cargo únicamente las operaciones





aeroportuarias y no así el transporte aéreo que se encuentra a cargo de las distintas líneas aéreas.

Que, en ese sentido, no es posible que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. resuelva el presente reclamo por lo que corresponde declararlo improcedente, precisando que dicha declaración de improcedencia no afecta el derecho que le asiste al Reclamante de gestionar su reclamo ante la línea aérea transportadora si lo considera conveniente.

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° 0023-2021-AAP-AQP interpuesto por la 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.

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

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.

Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 0023-2021-AAP-AQP
ANEXO



INFORME 006-2021 / ST-AAP-AQP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

DE : Maggie Begazo Larota
Auxiliar de Informes y Perifoneo

FECHA : 13 de septiembre del 2021

ASUNTO : Reclamo N° 000023-2021-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 00023-2021 interpuesto el día 13 de septiembre del presente año.

- Al promediar las 19:32 horas me encontraba en el área de informes y perifoneo y se acercó la señora Maria Carmen Puma Zapana, pasajera del vuelo H2-5142 de Sky Airline, solicitándome haga el llamado al personal de la aerolínea ya que no pudo obtener su check in de manera virtual, se hizo el llamado a través del sistema de perifoneo para que el personal pueda atender a la pasajera en el área de check in; se realizó el perifoneo hasta en 03 ocasiones, pero el personal no se presentó, por tal motivo procedí a comunicar dicha situación al jefe de base de turno para que pueda comunicarse vía telefónica con el personal de la aerolínea.

Cabe mencionar que se le informó y explicó a la pasajera sobre el procedimiento de cierre de counter de check in a la pasajera y que realizar el perifoneo no aseguraba que el personal de la aerolínea se presente en counter para atenderla y es por ello que se solicita a los pasajeros que se presenten con 02 horas de previas a la hora de salida programada de su vuelo, siendo la hora de salida programa del vuelo H2-5142 a las 19:45 horas.

- Pasados algunos minutos, el señor Jorge Torreblanca, jefe de base de turno, me indicó que se había comunicado con el personal de la aerolínea y le indicaron que no podrían presentarse en counter ya que ya se encontraban en proceso de embarque y atenderían a la pasajera posterior al término del mismo; procedí a indicar lo mencionado a la pasajera quien solicitó el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a las 19:59 horas ya que indicaba que había pasado mucho tiempo y el personal de la aerolínea "se estaba burlando de ella" por no bajar a atenderla; luego de explicar nuevamente a la pasajera el procedimiento de cierre de counter por parte de la aerolínea y de existir un reclamo sobre el servicio debía ser suscrito en el libro de reclamaciones de la aerolínea procedí a entregar el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a solicitud de la pasajera.

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





- Es preciso indicar que a pesar de la hora en la que la pasajera se presentó al aeropuerto, se le brindó el apoyo intentando contactar al personal de la aerolínea a través del sistema de perifoneo sin tener respuesta; el procedimiento para la atención de pasajeros en counter de check in es de responsabilidad de la línea aérea, quienes establecen los tiempos de atención.
- Se realizó la entrega del Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú a solicitud de la pasajera a las 20.00 horas, proporcionándole adicionalmente mis datos de acuerdo a su solicitud.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Se adjunta evidencia fotográfica.

Atentamente,

Maggie Begazo Larota
Auxiliar de Informes y Perifoneo





Evidencia Fotográfica

Ingreso pasajera edificio terminal



Pasajera se presenta en área de informes AAP





Pasajera coloca reclamo AAP



Inicio de embarque de vuelo H2-5142



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 16 de septiembre de 2021 13:44
Para: marycar41@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N° 023-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 023-2021-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	marycar41@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 16/09/2021 13:44
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 16/09/2021 13:44

Buenas tardes,

Estimada señora María Carmen Puma Zapana,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0023-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0023-2021-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 / 961051625

🌐 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.