



Aerpuertos
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		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante						
	Tavatta Nicole Villavicencio Enciso						
	Teléfono: 944 706 155						
2	Correo electrónico						
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico						<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: Tavatta161478@gmail.com						
3	Documento de Identidad del Reclamante						
	DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte		
	72937476						
4	Domicilio del Reclamante						
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País						
	Santa Francisca 515 Lima - Lima - PERÚ						
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo						
	Administrador del Aeropuerto						
	Tito Luque.						
6	Identificación y Precisión del Reclamo						
	<p>Siendo las 5.15 p.m. y queriendo hacer nuestro checking desde hace más de 5 horas, vía teléfono (Web), una señorita de la aerolínea Jet smart nos indicó que nos acercáramos al aeropuerto para resolver personalmente nuestro reclamo, pero no hay ningún personal de la aerolínea Jet smart, siendo una burla ya que nos encontramos con una persona de 88 años con asistencia de especial (Silla de ruedas) y no nos dan respuesta a nuestro reclamo y quieren que esperemos dos horas antes del vuelo; Muy incómodos porque debe existir personal de cada aerolínea de personal presencial para absolver este tipo de burlas que hacen con los usuarios más aún de personas vulnerables.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>						
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)						
	Fotos, video de grabación con la conversación del personal de Jet Smart.						
				Firma			
				Huella digital			
Fecha: 10 de Enero de 2024							



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-AQP

Expediente : 0001-2024-AAP-AQP
Reclamante : Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso

Arequipa, 15 de enero del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000001-2024-AAP-AQP de fecha 10 de enero del 2024, interpuesto por Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso con identificación de DNI N° 72937476 (a quien en adelante se denominará 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 presenta su queja señalando que considera una burla hacia los pasajeros que el personal de la línea aérea no se encuentre a disposición en el counter de atención.

Que sobre el particular, se cuenta con el INFORME N°001-2024-OPS-AQP-AAP que se adjunta a la presente y forma de la resolución y que se pronuncia con relación al reclamo interpuesto.





Que, al respecto, conforme se indica, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia sobre los procesos y procedimientos dispuestos por las líneas aéreas para la atención de sus pasajeros, por lo que no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse y en todo caso corresponderá a la reclamante presentar su reclamo ante la propia línea aérea con la que contrató, no obstante comprender su malestar e indicarle que la materia será puesta en conocimiento del Comité de facilitación, para que las líneas aéreas tomen conocimiento de este tipo de situaciones y adopten las medidas que le correspondan en el marco de los servicios que ofrecen.

Que, en consecuencia, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, corresponde declarar improcedente el reclamo y precisar que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si lo estima conveniente, sin perjuicio de que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ponga en conocimiento la materia del reclamo en el Comité de facilitación.

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° 000001-2024-AAP-AQP de fecha 10 de enero del 2024 interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N°001-2024-OPS-AQP-AAP y precisar que se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si lo estima conveniente, sin perjuicio de que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ponga en conocimiento la materia del reclamo en el Comité de facilitación.

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.

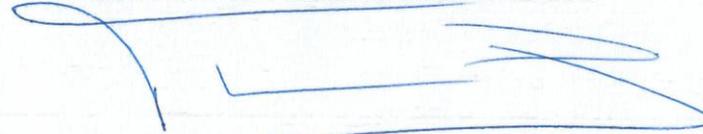
Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N°001-2024-OPS-AQP-AAP al correo señalado por la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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 N°001-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Paola Cano Esquía
Supervisor de Terminal

FECHA : 13 de enero del 2024

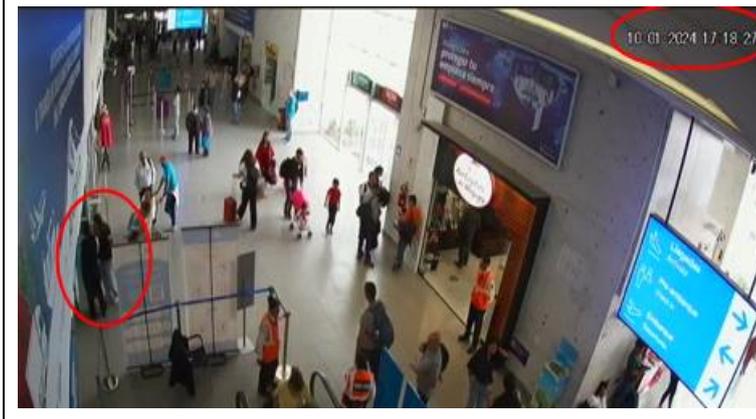
ASUNTO : Reclamo N.º 000001-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N.º 000001-2024-AAP-AQP, interpuesto el día 10 de enero del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 17:08 horas, la Sra. Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso, pasajera de la línea aérea Jet Smart de vuelo JA 7008 ingresa a las instalaciones del aeropuerto.</p>
	<p>A las 17:14 horas, la pasajera se acerca al área de informes, acompañada con una persona en silla de ruedas e indico que a través del call center de Jet Smart le informaron que para generar su Check-in tenía que apersonarse a las instalaciones del aeropuerto para que recibiera atención del personal de Jet Smart, sin embargo, a la hora que llego al aeropuerto en el counter de Jet Smart no se encontraba nadie.</p>



Siendo las 17:14 horas, Supervisor de terminal Paola Cano Esquía (que se encontraba cubriendo el área de informes), le comunico a la pasajera, que personal de aerolínea no se encontraba en las instalaciones del aeropuerto, que la atención en el counter de Jet Smart es con dos horas de antelación a la salida de su vuelo, por lo que a partir de las 18:55 horas empezaba la atención para el vuelo JA7008, el cual tenía como horario de salida las 20:55 horas, adicionalmente le indico que esta información la podía verificar en la página web de Jet Smart, pero como la pasajera se encontraba molesta solicito el Libro de Reclamaciones del Aeropuerto.



A las 17:18 horas, se le entrego el Libro de Reclamaciones del aeropuerto, solicitado por la pasajera, la cual indicaba que era una burla el no encontrar personal en las instalaciones para que la ayuden, asimismo, solicito la presencia del Administrador del aeropuerto para que tenga conocimiento de estos hechos y pueda resolver este inconveniente.



A las 17:23 horas, el Administrador del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, Sr. Tito Luque Rojas, se apersono al área de informes para conversar con la Sra. Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso, pasajera de Jet Smart, quien le narro todo lo sucedido con la aerolínea, el Sr. Tito Luque Rojas le informo que nosotros como operador del aeropuerto no teníamos injerencia en los procedimientos de las aerolíneas y que lamentaba la situación por la que estaba pasando; adicionalmente le mencionó que como parte de los procedimientos del Aeropuerto este incidente seria tratado en el Comité de



	Facilitación que está orientado a la mejora continua del servicio a los usuarios finales de las instalaciones del aeropuerto. Seguido de esta conversación la pasajera prosiguió con la colocación de reclamo.
--	--

A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

1. Antecedentes:

- 1.1. **Aeropuertos Andinos del Perú**, es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”; en ese sentido, le corresponde el mantenimiento de la **infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma**.
- 1.2. De acuerdo con el **Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros, Jet Smart**, es el explotador aéreo (aerolínea) es el responsable de prestar el servicio de transporte aéreo, en consecuencia, es de su competencia, establecer las condiciones o términos del contrato de transporte aéreo, dentro de los cuales se encuentran el Check in y presentación en el aeropuerto, adicionalmente esta información también se indica en el boleto de viaje y otros canales digitales. Ver anexo 01.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la imputación de la pasajera Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso, quien señala: “ Queriendo hacer nuestro Check in desde hace más de 05 horas, vía teléfono (web) una señorita de la aerolínea Jet Smart nos indicó que nos acerquemos al aeropuerto para resolver presencialmente nuestro reclamo, pero no hay ningún personal de la aerolínea Jet Smart siendo una burla ya que nos encontramos con una persona de 88 años con silla de ruedas y no nos dan respuesta y quieren que esperemos dos horas antes del vuelo” , se señala lo siguiente:

Todas las condiciones particulares aplicables al transporte aéreo son establecidas e informadas al momento de efectuar la compra del billete y están especificadas en las Condiciones Generales del Contrato Aéreo de Pasajeros de Jet Smart, por información de la pasajera Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso, su vuelo es el JA7008 de la aerolínea Jet Smart, programado para las 20:55 horas, por lo que el personal a cargo de dicho vuelo iniciaría la atención en el counter a las 18:55 horas (02 horas antes de la salida de su vuelo), así como el



cierre de counter que es 50 minutos antes de la salida, la pasajera indica en el reclamo que llego al aeropuerto a las 17:15 horas.

- 2.2. Respecto a la imputación de la pasajera Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso, quien señala: “Muy incomodos porque debe existir personal presencial para absolver este tipo de burlas que hacen con los usuarios mas aun de personas vulnerables”, se señala lo siguiente:

Aeropuertos Andinos del Perú, no participa en la fijación de las Condiciones Generales del Contrato Aéreo de Pasajeros de Jet Smart y desconoce el motivo por el cual el personal del call center de Jet Smart que atendió a la pasajera Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso le brindo una información errónea y contraria a la que se publica en los canales de información de la aerolínea.

3. Conclusiones:

- 3.1. Jet SMART es el responsable de brindar el servicio de transporte de pasajeros conforme a las Condiciones Generales del Contrato Aéreo, acuerdo en el que Aeropuertos Andinos del Perú no tiene participación alguna, así mismo es la aerolínea quien define los horarios de atención en el counter.

Es todo cuanto tengo que informar.
Atentamente,



Paola Cano Esquía
Supervisor de Terminal

Se adjunta anexo N°01.



ANEXO N°01

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE JETSMART AIRLINES

Check-in y presentación en aeropuerto

El check-in podrá realizarse desde 72 horas y hasta 70 minutos antes de la hora de salida del vuelo a través de JetSMART.com sin cobro adicional.

También podrás realizar tu check-in en el aeropuerto, en el counter de JetSMART Airlines, previo pago del servicio.

Pasajeros que vuelen a destinos nacionales, en cualquiera de las jurisdicciones aplicables, deberán presentarse en el aeropuerto 120 minutos antes de la hora de salida del vuelo. El check in y (o) entrega de equipaje facturado en counter podrá realizarse hasta 50 minutos antes de la salida del vuelo.



PREGUNTAS FRECUENTES

Busca por tema o palabra clave **Buscar** 

- Chárter
- SMARTICKET
- Agencias de Viajes
- Alianza American Airlines

¿Con cuánta anticipación tengo que llegar al aeropuerto? 

Porque en JetSMART nos importa que llegues a tiempo, te recomendamos que, para vuelos nacionales te presentes en el aeropuerto **2 horas** antes de la salida de tu vuelo y para vuelos internacionales deberás presentarte al menos **3 horas** antes de la salida de tu vuelo.

Recuerda que el counter cerrará **70 minutos** antes de la salida de tu vuelo para vuelos internacionales y **50 minutos** antes de la salida de tu vuelo para vuelos nacionales.

En el caso de la puerta de embarque, esta cerrará **20 minutos** antes de la salida del vuelo tanto para vuelos nacionales como internacionales.



JetSMART
Pasajero / Passenger
Diana Gabriela Cardenas Silva

 Código de reserva /
Booking code
D9YFYT

Vuelo / Flight
JA 7008

Fecha / Date
MIÉ 10 ENE, 2024

Origen / Origin
AQP
Arequipa
Aeropuerto Rodríguez Ballón
20:55

Destino / Destination
 **LIM**
Lima
Aeropuerto Internacional / Chacabuco
22:35

* Vuelo operado por JetSMART Airlines S.A.E.

EMBARQUE BOARDING	PUERTA GATE	ASIENTO SEAT	SEQ SEQ	ZONA ZONE
2008	-	19F	31	-

 * Recuerda presentarte 2 horas antes en el aeropuerto. El embarque cierra 20 minutos antes de la salida de tu vuelo.

¿Pagaste tu equipaje? Tu tarifa SMART incluye...
personal (solo para pasajeros con equipaje de mano) y asiento estándar. Si llevas equipaje y no lo has pagado, recomendamos comprarlo ahora en JetSMART.com.pe. Si no lo compras, en aeropuerto será más caro.

RAGD

RESOLUCIÓN N° 00001-2024-AAP-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

15 de enero de 2024, 13:11

Para: "tavatta161478@gmail.com" <tavatta161478@gmail.com>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Buenas tardes

Tavatta Nicolle Villavicencio Enciso

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 00001-2024-AAP-AQP y el Informe N° 0001-2024-OPS-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 00001-2024-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 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.

2 adjuntos **RESOLUCIÓN N° 00001-2024-AAP-AQP.pdf**
1125K **INFORME 0001-2024-OPS-AQP-AAP.pdf**
506K