
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: ss.delgadovasquez@gmail.com

26 de enero de 2024, 0:15



Muchas gracias por su comunicación Sharon Stephanie Delgado Vásquez.

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

Reclamo N° 001-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Sharon Stephanie Delgado Vásquez
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 45211611
Correo electrónico: ss.delgadovasquez@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: San Miguel 45 - piso 2 - Urb. Los Angeles - Cercado - Arequipa
Teléfono: 999794223

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Hoy 25 de enero tenía 2 pasajes comprados para el vuelo de JetSMART JA7008. Llegué puntual y como había una gran fila que esperaba abordar, vi que un hombre y una mujer custodiaban la zona de embarque (junto a las escaleras automáticas) y cuando le pregunté a la mujer si podía abordar; ELLA ME DIJO TEXTUALMENTE "NO SE PREOCUPE, MIENTRAS QUE TODA LA COLA NO COMIENZE A AVANZAR, NINGUNA AEROLINEA PODRA ABORDAR". Entonces me retiré a esperar y cuando vi que la fila comenzó a

avanzar pregunté si podía abordar y la mujer me dijo que hiciera mi cola. Sin embargo mi mamá decidió insistir con esta mujer y fue el señor que vigilaba el embarque junto a ella, quien le dijo que los pasajeros de JetSMART ya habían abordado y aunque me dio pasada frente a la fila detenida, cuando intenté abordar me informaron que ya era muy tarde, así que me vi obligada a comprar 2 nuevos pasajes por S/.380.00. El mismo caso tuvieron 7 pasajeros más y yo exijo una indemnización por su mal manejo de información.

Elementos Probatorios: Check-in previo Voucher por reintegro por nueva compra de pasaje Check-in actual
Link de descarga de archivo: No consignado.

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 Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0001-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Sharon Stephanie Delgado Vásquez

Arequipa, 02 de Febrero de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 26 de Enero de 2024, interpuesto por Sharon Stephanie Delgado Vásquez, identificada con DNI N° 45211611 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 refiere que en fecha 25 de Enero del 2024, llego puntual al aeropuerto y había una gran fila que esperaba para abordar, y que el personal de seguridad la habría manifestado que nadie abordaría hasta que la cola no comience a avanzar, y que posteriormente pregunto y su vuelo en Jetsmart JA7008 habían abordado y por cuyo motivo perdieron los dos (02) pasajes en la referida aerolínea.





Que, sobre el particular se cuenta con el Informe 002-2024-AAP-ENCR del Supervisor de Seguridad que da cuenta de lo sucedido y se pronuncia sobre lo señalado por la Reclamante con base en la visualización de los videos, el mismo que se adjunta como anexos a la presente resolución.

Que, al respecto, resulta oportuno señalar que el vuelo JA7008 operado por la aerolínea Jetsmart Peru S.A.C. estaba previsto para las 20:50 horas del jueves 25 de Enero del 2024, sin embargo a las 18:42 se comunico que el vuelo seria reprogramado para las 21:18 horas, y teniendo en cuenta que los pasajeros para vuelos nacionales deben presentarse con dos (02) de anticipación al aeropuerto para vuelos nacionales, los pasajeros del vuelo JA7008 debieron estar en el aeropuerto a las 19:18 horas, y por cuyo motivo los pasajeros del referido vuelo ingresaron a las 19:21 horas a la sala de embarque sin inconvenientes

Que, sin embargo, de las imágenes de las cámaras de video se advierte que la pasajera y su acompañante llegaron al Aeropuerto a las 20:28 horas, y a pesar del retraso, en lugar de buscar ingresar a la sala de embarque se aprecia que realiza otras actividades sin mayor prisa, habiéndose realizado el ultimo perifoneo para el vuelo JA7008 a las 20:35 horas, y recién la pasajera consulta sobre su vuelo a las 20:57 horas y se le indica que los pasajeros del referido vuelo subieron a sala de embarque hace mas de una hora.

Que, al no existir pruebas o evidencia de que alguna persona a cargo del Control haya brindado información errónea sobre el la programación del vuelo JA7008e, aunado a que como se aprecia en los videos la reclamante llego al aeropuerto una hora después al tiempo de anticipación requerido para vuelos nacionales y a pesar de ello no pidió acceder a la sala de embarque, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de adoptar las acciones que el marco legal le confiere en caso lo considere 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 INFUNDADO respecto del reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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 e Informe 002-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

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 N° 002-2024-AAP-ENCR

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 30/01/2024

ASUNTO : Reclamo N°001-2024-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle sobre los hechos respecto al reclamo de mención en el asunto.



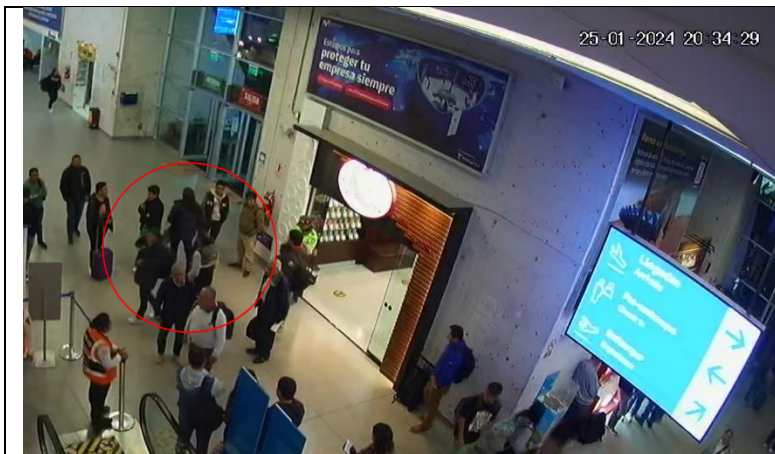
Siendo las 20:28 del presente, se observa en los registros de las cámaras de videovigilancia que ingresan a las instalaciones del aeropuerto la pasajera con sus acompañantes, dirigiéndose ella a los servicios higiénicos y sus acompañantes permaneciendo en el hall.



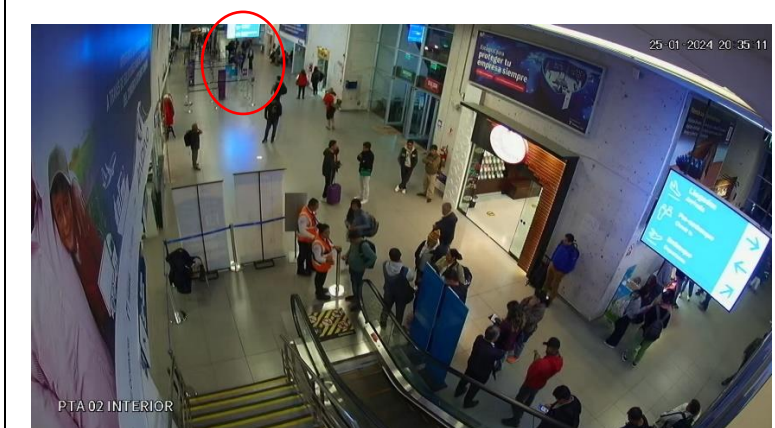
Luego, a las 20:32 horas la pasajera sale de los SSHH hacia el hall, y se dirige hacia la zona frente a Starbucks.



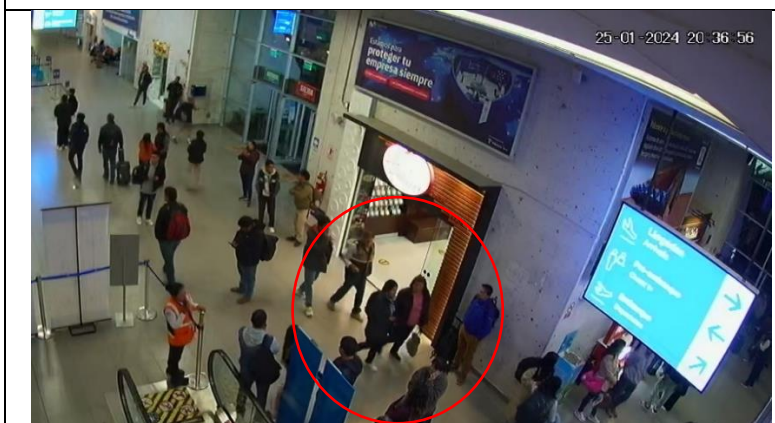
Para luego continuar su camino junto con sus 3 acompañantes en dirección a la zona de Check in.



La pasajera y sus acompañantes pasan frente a las gradas de ingreso a sala de embarque, siendo las 20:34 horas, en esta ocasión no se acerca a los agentes de dicho puesto.



En seguida, siendo las 20:35 horas, se acercan al counter de Jet Smart a realizar la medición de sus equipajes en el patrón que la aerolínea tiene en esa zona.

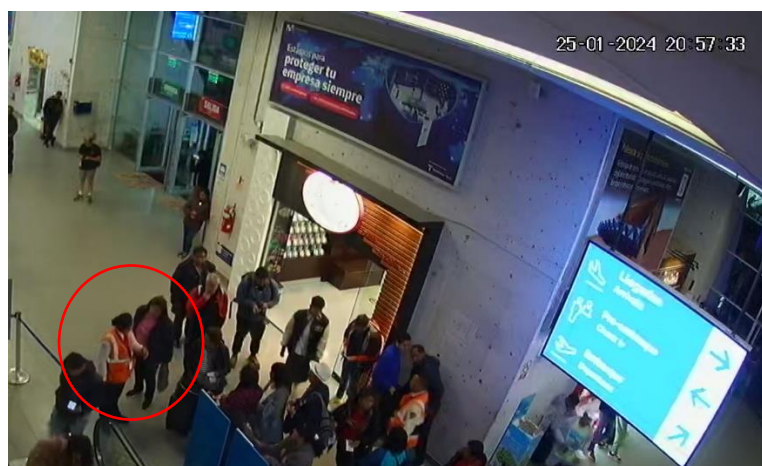
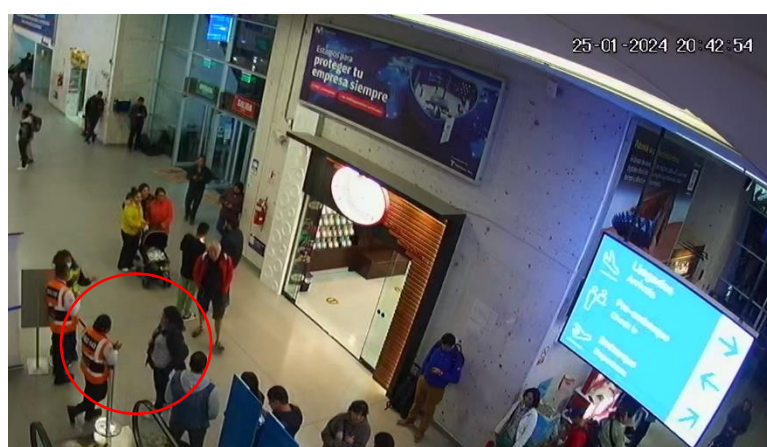


Siendo las 20:37 horas, la pasajera y sus acompañantes ingresan al local de Capriccio.

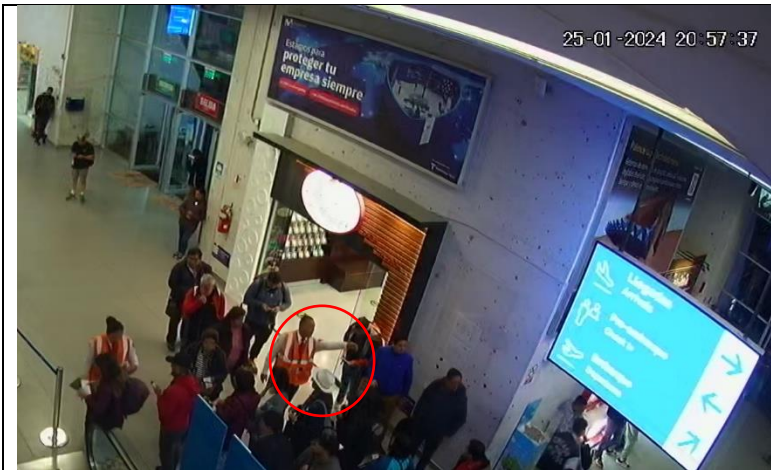




Posteriormente siendo las 20:42 horas la pasajera sale del local de Capriccio y se acerca a indagar con el agente ubicado en el ingreso a las gradas que dirigen a sala de embarque, si pueden ingresar, en este momento se tenía restricción por aforo y los pasajeros de dos vuelos de LATAM se encontraban en espera en dos colas, por lo que la agente al no ser consultada específicamente por el número de vuelo, entendió que son pasajeros de LATAM, y le indica que se encontraban en espera haciendo cola.



Luego a las 20:57 horas, la acompañante de la pasajera sale del local de Capriccio y se dirige al ingreso a las gradas que dirigen a sala de embarque, a consultar si podían ingresar los pasajeros del vuelo Jet Smart, a lo que se le indica que ya subieron a sala de embarque hace más de una hora



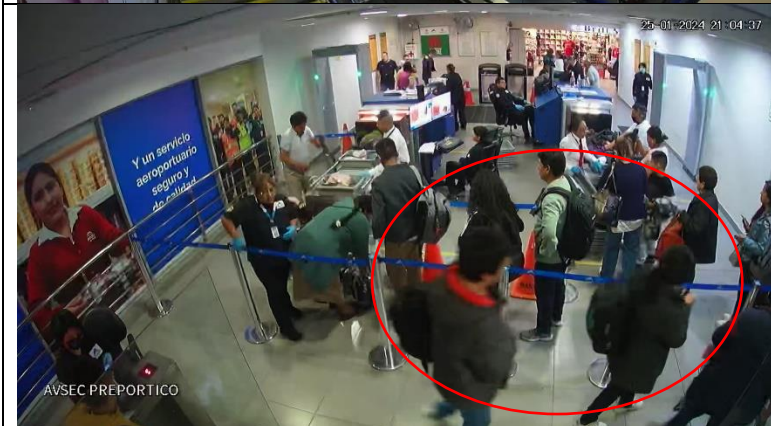
Es en ese momento que el agente de seguridad realiza un llamado adicional por si hubiera otros pasajeros que también se hayan quedado rezagados.



La pasajera y su acompañante se colocan en la fila de pasajeros de LATAM, siendo las 21:00 horas



Finalmente, a las 21:01 horas, la acompañante de la pasajera solicita si podían dejarlos pasar sin hacer cola, a lo que el agente de seguridad accede, la acompañante los llama y los pasajeros ingresan hacia la zona de inspección.



Siendo las 21:04 horas pasan hacia los controles de seguridad para dirigirse a sala de embarque.



Antecedentes:

- El vuelo JA7008 operado por la aerolínea Jet Smart estaba programado según itinerario para el jueves 25 las 20:50.
- A las 18:42 horas se recibe comunicación formal por parte de la aerolínea, para avisar que el vuelo se encontraba demorado por mantenimiento no programado, siendo el nuevo horario estimado de salida 21:18 horas.
- Los pasajeros del vuelo JA7008, según nuestros registros, iniciaron su ingreso a sala de embarque a las 19:21 horas. Es decir 2 horas antes de la hora estimada de salida.
- Siendo las 20:35 horas el área de Informes realiza el perifoneo para todos los pasajeros del vuelo JA7008, el mismo que ya se encontraba con estatus “CONFIRMADO” en las pantallas informativas.

Conclusiones:

- Siendo la hora de salida estimada del vuelo JA7008 a las 21:18 horas, los pasajeros deberían presentarse dos horas antes, es decir a las 19:18 horas. Sin embargo, como se observa en los registros de las cámaras de videovigilancia, la pasajera y su acompañante ingresan a la terminal a las 20:29 horas, mas 1 hora tarde de lo que deberían, según instrucciones de la propia aerolínea.
- La pasajera se acerca a consultar con los agentes de seguridad a las 20:43 horas, luego de haber estado en el hall desde las 20:29 horas, y a pesar de que la información se encontraba en pantallas y se realizó el último perifoneo para dicho vuelo a las 20:35 horas, no se acercó antes. Realizando recién la consulta por su vuelo a las 20:57 horas.
- No se tuvo ninguna restricción para los pasajeros del vuelo JA7008 una vez que estuvo confirmado, tal es así que los pasajeros ingresaron desde las 19:21 horas, sin presentar problemas o inconvenientes, siendo este el único reclamo que se tiene al respecto.
- Como se evidencia la responsabilidad de la pérdida del vuelo recae en la pasajera y acompañante, que se presentaron fuera de las 2 horas de anticipación; no habiendo brindado mala información por parte del personal de seguridad, tal es así que todos los pasajeros del mismo vuelo pudieron ingresar sin problemas y abordar su vuelo.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

ANDINO

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

RESOLUCIÓN N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP

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

2 de febrero de 2024, 19:48

Para: ss.delgadovasquez@gmail.com

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

Buenas tardes estimada

Sharon Stephanie Delgado Vásquez

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 002-2024-OPS-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0001-2024-AAP-WEB-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 **Informe N° 002-2024-AAP-ENCR.pdf**
1240K **Resolucion N° 0001-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
1150K