
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: sanchezsotoroxana4@gmail.com

10 de mayo de 2024, 12:03



Muchas gracias por su comunicación Roxana Sanchez Soto.

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

Reclamo N° 014-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Roxana Sanchez Soto
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 10302732
Correo electrónico: sanchezsotoroxana4@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Abancay Apurimac
Dirección: [Av Garcilaso 116](#) frente Ex centro de salud
Metropolitano
Teléfono: 929530770

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: La sra Roxana Sánchez Soto se acerca a aeropuerto con 3 o 2 horas de anticipación como dice la norma. El trabajador que permitía entrar a las escaleras eléctricas, me pide mi ticket de embarque y DNI. Se fija y me dice que su vuelo 2349 no está confirmado. Me siento en el suelo a lado del señor, pasado una hora le vuelvo a preguntar y me dice lo mismo, ya cerca a las 6:00 pm. me dice usted va

a abordar a las 5:45 pm y procedo a abordar, mostrando ticket de embarque y DNI. La segunda trabajadora en el segundo piso me pide ticket de embarque y DNI, la tercera trabajadora me pide ticket y DNI en ese instante pasan dos trabajadores y le dicen ella es la señora y la tercera trabajadora responde con clave (otras palabras) que si. Yo dije por qué hacen esas preguntas, era raro. En ese instante, esta misma trabajadora al que le da el ticket de embarque y DNI le dice se confundió su vuelo es de Cusco a Arequipa, reclame a Latam. Se continúa en medios probatorios...

Elementos Probatorios: (continuación). Eran aproximadamente 6:00 p.m y bajo a Latam, me dicen que llame por teléfono y a las 6:10 Latam me dice por qué no llamé 45 minutos antes, así podíamos cambiar su vuelo porque a las 6:10 en punto está saliendo su vuelo en este instante. No hubo ninguna demora en mi vuelo, por qué ese trabajador de uniforme que no recuerdo bien si era azul, me parece que contaba con un chaleco de color llamativo que decía aeropuertos creo. Por qué me mintió y me dijo que mi vuelo tenía demora, porque a consecuencia de esa mentira yo no llamé a Latam con la debida anticipación para hacer mi cambio de vuelo, no tengo opción ni de cambiar pagando penalidades, porque aparece no abordado. Perdí todo a consecuencia de la negligencia de ese trabajador que se encontraba justo en la entrada de las escaleras eléctricas y era la única persona que estaba allí y permitía entrar. Quiero saber por qué este trabajador no me dejó ingresar y la norma. Código reserva: WQPVVV Número de vuelo LA2349

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° 0014-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0014-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Roxana Sánchez Soto

Arequipa, 17 de mayo del 2024

VISTO:

El reclamo N° 014-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 10 de mayo del 2024, interpuesto por Roxana Sánchez Soto, identificada con DNI N° 10302732 (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 lo siguiente:

"La sra Roxana Sánchez Soto se acerca a aeropuerto con 3 o 2 horas de anticipación como dice la norma. El trabajador que permitía entrar a las escaleras eléctricas, me pide mi ticket de embarque y DNI. Se fija y me dice que su vuelo 2349 no está confirmado. Me siento en el suelo a lado del señor, pasado una hora le vuelvo a preguntar y me dice lo mismo, ya cerca a las 6:00 pm. me dice usted va a abordar a las 5:45 pm y procedo a abordar, mostrando ticket de embarque y DNI. La segunda trabajadora en el segundo piso me pide ticket de embarque y DNI, la tercera trabajadora me pide ticket y DNI en ese instante pasan dos trabajadores y le dicen ella es la señora y la tercera trabajadora responde con clave (otras palabras) que si. Yo dije por qué hacen esas





preguntas, era raro. En ese instante, esta misma trabajadora al que le da el ticket de embarque y DNI le dice se confundió su vuelo es de Cusco a Arequipa, reclame a Latam.

Eran aproximadamente 6:00 p.m y bajo a Latam, me dicen que llame por teléfono y a las 6:10 Latam me dice por qué no llamé 45 minutos antes, así podíamos cambiar su vuelo porque a las 6:10 en punto está saliendo su vuelo en este instante. No hubo ninguna demora en mi vuelo, por qué ese trabajador de uniforme que no recuerdo bien si era azul, me parece que contaba con un chaleco de color llamativo que decía aeropuertos creo. Por qué me mintió y me dijo que mi vuelo tenía demora, porque a consecuencia de esa mentira yo no llamé a Latam con la debida anticipación para hacer mi cambio de vuelo, no tengo opción ni de cambiar pagando penalidades, porque aparece no abordado. Perdí todo a consecuencia de la negligencia de ese trabajador que se encontraba justo en la entrada de las escaleras eléctricas y era la única persona que estaba allí y permitía entrar. Quiero saber por qué este trabajador no me dejó ingresar y la norma. Código reserva: WQPVVF Número de vuelo LA2349" (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 014-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre lo sucedido y se adjunta a la presente.

Que, al respecto de acuerdo a lo informado, pese a comprender el malestar de la Reclamante, queda claro que la responsabilidad de lo sucedido corresponde a una equivocación en la compra del ticket aéreo realizada respecto de la cual Aeropuertos Andinos del Perú no tiene responsabilidad.

Que, de la misma manera, no se observa un indebido proceder de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pues en todo momento se otorgó información veraz a la Reclamante respecto del vuelo que iba a embarcar desde Arequipa a Lima, incluso dicha información como se le indicó figuraba en las pantallas y era el único vuelo programado.

Que, el hecho que no se hubiera alertado antes del error no es atribuible a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., pues dicha situación, pudo y debió haberla alertado la propia Reclamante desde que recibió su boleto con la simple revisión del mismo.

Que, por tanto, no es posible atribuir a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. un error que no fue generado por ella y menos aún de la demora en percatarse del error, pues la diligencia razonable revisar el boleto aéreo al momento en que se lo emiten y pretender atribuir dicha falta de diligencia a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no corresponde, por lo que deviene en infundado el reclamo interpuesto.

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,

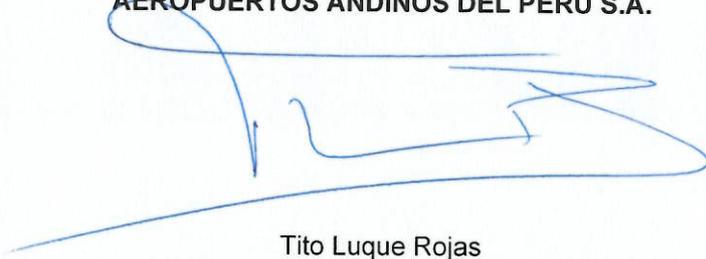
SE RESUELVE:

Primero: Declarar infundado el reclamo N° 014-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 014-2024-AAP-ENCR, pese a comprender el malestar de la Reclamante y ofrecerle las disculpas del caso por las incomodidades generadas e indicar que la empresa tomará en cuenta el reclamo interpuesto como una oportunidad de mejora para ser evaluada y de ser el caso, tomar algunas acciones que puedan generar menos incomodidades en la medida de lo posible de acuerdo a la infraestructura existente y la que se implemente acorde con los estándares aplicables en los aeropuertos.

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 N° 014-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Gerente 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° 014-2024-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 15/05/2024

ASUNTO : Reclamo N°014-2024-AAP-WEB-AQP

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

Antecedentes:

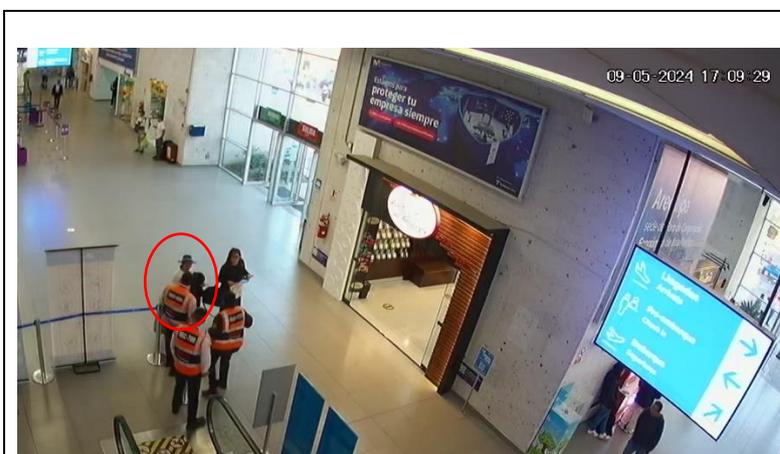
La Sra. Roxana Sánchez, en adelante la pasajera indica:

Que 2 o 3 horas antes de su vuelo, el agente de seguridad asignado al ingreso de las escaleras hacia sala de embarque, le indica que su vuelo 2349 aún no se encuentra confirmado y que luego de una hora recibe la misma información.

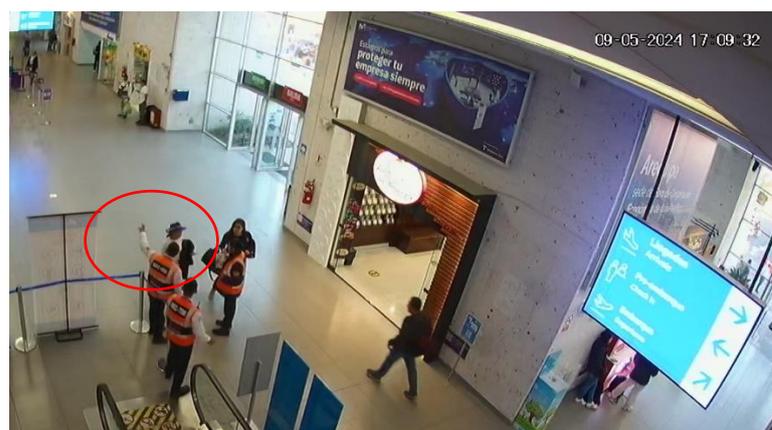
Que cerca a las 18 horas procede a subir hacia la zona de control de TUUA donde tres trabajadores se referirían a ella, para luego verificar e indicarle que su boleto no correspondía, ya que era de Cusco hacia Arequipa y la derivan con su aerolínea.

Que personal de su aerolínea le indica que debe comunicarse con su call center, donde le informan que debió comunicarse antes, ya que el vuelo que ella compró estaba saliendo de cusco en ese instante.

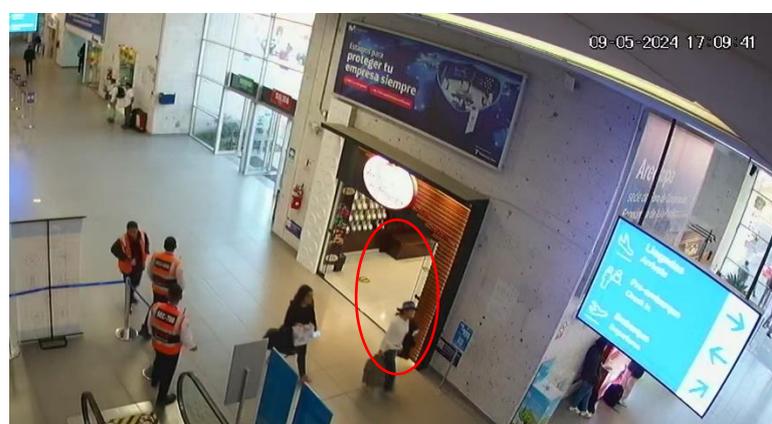
Además, refiere que, no hubo demora en su vuelo y que personal del aeropuerto le mintió con la información al respecto, y que a causa de ello la pasajera no llamo antes a su aerolínea, por lo que solicita porque no la dejaron ingresar y la norma



Siendo las 17:09 horas del 09 de mayo del presente, la pasajera ingresa a las instalaciones del aeropuerto y se acerca a uno de los agentes de seguridad ubicados en el ingreso a las escaleras que dirigen a sala de embarque, para aparentemente realizar una consulta.



Inmediatamente después se observa que el agente de seguridad que la atiende, le señala la ubicación de las pantallas informativas.



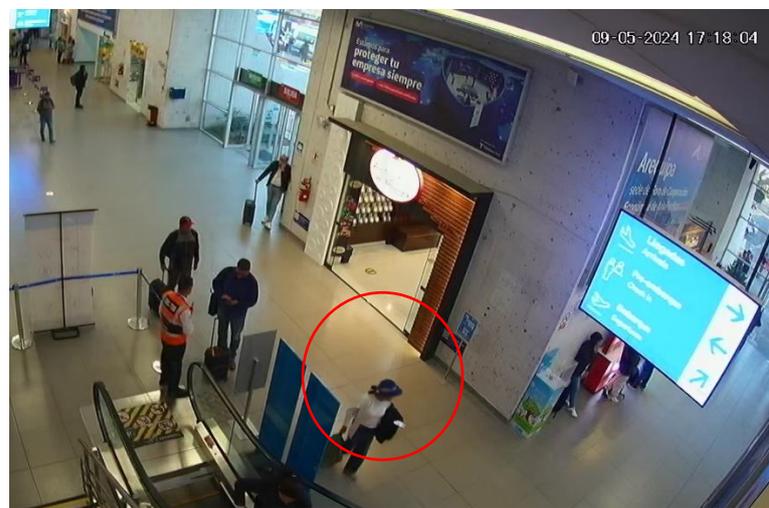
Luego de esto, la pasajera se retira de la zona, siendo las 17:09 horas, hacia otro sector.



Posteriormente, siendo las 17:17 horas, la pasajera vuelve y el agente de seguridad observa su ticket de embarque, según el informe adjunto “INFORME N°001 AGENTE PV3”, al revisar que el número de vuelo que se mostraba en el ticket era el LA2349, le indica que podría ingresar a sala de embarque a las 19:45; es decir, dos horas antes de la hora programada para el vuelo LA2349 Arequipa – Lima, que es lo que se mostraba en pantallas.



Para luego, señalarle nuevamente la zona donde se encuentran las pantallas de información y los módulos de atención de LATAM.



La pasajera, siendo las 17:18 horas se retira nuevamente en dirección contraria.



Siendo las 17:43 horas, la pasajera ingresa por las escaleras que dirigen al control de TUUA y sala de embarque, tal como indica el informe adjunto "INFORME N°001 AGENTE PV3".

Al llegar al control de TUUA, es atendida por la agente de seguridad asignada a este punto, quien tal como se indica en el "INFORME N°001 AGENTE



TUUA” realiza las validaciones correspondientes, alertando a la pasajera que su pasaje es de Origen Cusco y Destino Arequipa, lo que es corroborado en el sistema, por lo que habiendo un error en la compra del pasaje, recomienda a la pasajera consultar con su aerolínea.



Siendo las 17:47, la pasajera se retira de la zona de ingreso a sala de embarque.

De los Hechos:

Los agentes de seguridad, ante cualquier consulta relacionada con el estado de los vuelos, derivan al pasajero al módulo de informes, a la aerolínea o trasladan la información que se muestra en las pantallas. Así como se observa en las imágenes de videovigilancia y se sustenta en el informe “INFORME N°001 AGENTE PV3”.

El vuelo LA2349 Arequipa - Lima de fecha 09/05 tenía como salida programada las 19:40 horas, ingresando la pasajera hacia el control de TUUA a las 17:43 horas, es decir 2 horas antes, del que se entendía, por el número de vuelo pertenecía la pasajera.

El vuelo en mención viene de Cusco y se va a Lima con el mismo número de vuelo, por lo que al indagar sobre el vuelo LA2349, se le entregará al pasajero la información que se muestra en pantallas en ese momento y con ese número. Información que puede ser verificada por los pasajeros en las pantallas ubicadas en el hall.

Es en el control de TUUA, donde se escanea el ticket de embarque, tal como se indica en el “INFORME N°001 AGENTE TUUA”, para la verificación de identidad del pasajero y de datos de viaje y donde se alertó a la pasajera del error en la compra del pasaje, ya



que el pasaje que ella portaba era de origen Cusco y destino Arequipa, no correspondiendo su ingreso y recomendando consultar soluciones con su aerolínea.

Conclusiones:

- La información brindada a la pasajera fue en todo momento cierta respecto al vuelo LA2349 origen Arequipa destino Lima, que era el único vuelo programado para esa fecha con dicho número en nuestra sede.
- La pasajera ingresa hacia el control de TUUA, sin restricciones, dos horas antes de lo programado para el vuelo Arequipa - Lima LA2349, siendo el tiempo adecuado y sugerido por las aerolíneas.
- El error en la compra del pasaje es ajeno a nosotros y es completamente responsabilidad de la pasajera y de las políticas o acuerdos que mantenga con la aerolínea.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,


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

Adjunto:

- INFORME N°001 AGENTE PV3
- INFORME N°001 AGENTE TUUA

INFORME N°001

TURNO: " TARDE "

Del : Javier Vilchez Santos
Al : Sr. Erickson Cueto Ricalde
Asunto : Reclamo por Confusión de Vuelo LA 2349
Puesto : Agente de Vigilancia – PV3
Fecha : 15/05/2024

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

El día 09 de mayo del 2024, siendo las 17:17hrs. aprox., se acerca a mi puesto (PV3) una señora de edad avanzada (aproximadamente 60 años) solicitándole su ticket de embarque y documento de identificación para su validación. En el momento que la señora me muestra su ticket de embarque, observo que era del vuelo 2349 y según a mi apunte de acuerdo al FIDS; dicho número de vuelo señalaba a hora 19:45 y por indicaciones de AVSEC los pasajeros subían a sala de embarque con dos (02) horas de anticipación. Ante ello, le indique a la señora que tendría que esperar hasta las 17:45hrs. Dándose la hora indicada, la señora vuelve e ingresa con el debido procedimiento de acceso.

En un lapso de 10 minutos bajo la señora diciéndome que mi ticket de embarque dice: "CUSCO – AREQUIPA". A lo que mi persona le responde.- "Señora, dirijase usted al counter de LATAM para mayor información y ayuda". Luego de 15 minutos aproximadamente, la señora retorna a mi punto de control estando ella en una llamada con su familiar y se pudo escuchar que la señora le reclamó a su familiar la equivocación en la compra de su boleto de viaje por vía telefónica. Ya que, al parecer la señora quería viajar con origen AREQUIPA con destino CUSCO y el familiar habría comprado el boleto de viaje con origen CUSCO con destino AREQUIPA, y era lo que el ticket de embarque mostraba en físico (origen CUSCO, destino AREQUIPA). Luego la señora después de discutir con su familiar, retira de mi puesto.

Es todo a informar para lo fines convenientes.

Javier E. Vilchez Santos
Agente Aeropuerto
DNI 48046716
SECURITAS S.A.C.

INFORME N°001

TURNO: " TARDE "

Del : Jessica Apaza Quispe
Al : Sr. Erickson Cueto Ricalde
Asunto : Reclamo por Confusión de Vuelo LA 2349
Puesto : Agente de Vigilancia – TUUA
Fecha : 15/05/2024

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

El día 09 de mayo del 2024, siendo las 17:45hrs. aprox., se acerca a TUUA una señora de edad avanzada (aproximadamente 60 años) solicitándole su ticket de embarque y documento de identificación para su validación. En el momento que la señora me muestra su DNI y el ticket de embarque, note que era de la aerolínea LATAM del vuelo 2349 de origen CUSCO con destino a AREQUIPA. Ante ello, le consulto a la señora si solo cuenta con este único ticket de embarque. A lo que me respondió, que solo portaba este único ticket de embarque y su destino era la ciudad de CUSCO. Indicándole que por la tarde/noche no se encuentra anunciado ningún vuelo de origen AREQUIPA con destino CUSCO. La señora me insiste en escanear el ticket de embarque a lo que mi persona accede y procedo a escanear dicho ticket de embarque de vuelo 2349, con origen CUSCO con destino AREQUIPA. Corroborando por pantalla de TUUA que el ticket de embarque mostraba con origen CUSCO con destino AREQUIPA. Por ello, le aconsejo a la señora que se aproxime al counter de LATAM para que pueda tener ayuda o asesoría a su vuelo. Luego de ello, la señora no volvió a subir a TUUA.

Es todo a informar para lo fines convenientes.

Jessica Apaza Quispe
Agente Aeropuerto
DNI 72237578
SECURITAS S.A.C.

RESOLUCIÓN N° 0014-2024-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: sanchezsotoroxana4@gmail.com
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

17 de mayo de 2024, 17:38

Buenas tardes

Estimada Roxana Sanchez Soto

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0014-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME N° 0014-2024-AAP-ENCR , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0014-2024-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 **RESOLUCIÓN N° 0014-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
1313K **INFORME N° 0014-2024-AAP-ENCR.pdf**
1051K