



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 000015 2022 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Dhayana Delgado Chacón		
Teléfono 99546677		
2 Correo electrónico dhayana024@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
45418677		
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida		
Urb. bello campo C y Cayma.		
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>el día 11 de agosto quis ingresar al establecimiento comercial de Starbucks y me discriminaron por no ser pasajeros, ninguna ley indica que no se puede ingresar a este local de cafe sin boarding.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
NO PUDE INGRESAR.		
Firma		Huella digital
Fecha: 11 de agosto de 2022		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0015-2022-AAP-AQP

Expediente : 0015-2022-AAP-AQP
Reclamante : Dhayana Delgado Chacón

Arequipa, 17 de agosto de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000015-2022-AAP-AQP de fecha 11 de agosto de 2022, interpuesto por Dhayana Delgado Chacón identificada con DNI N° 45418677 (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, el Reclamante presenta su queja expresando su malestar debido a que se considera que la restricción aplicada para ingreso a la Terminal de Arequipa donde se ubica el Starbucks, local al que pretendía ingresar, solo a pasajeros constituye un acto de discriminación.

Que, al respecto, sobre el particular se cuenta con el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido y explica las razones de la restricción materia del reclamo, que se adjunta a la presente y forma parte integrante.

Que, sobre el particular, si bien la empresa lamenta lo acontecido y la restricción impuesta, pues ocasiona que nuestros usuarios no pasajeros no puedan ingresar a la Terminal de, Aeropuerto y a los locales comerciales que se ubican dentro, ello obedece a una disposición dictada por la autoridad aeronáutica del país, la misma que tiene por finalidad evitar aglomeraciones de personas en los aeropuertos de país para evitar el contagio del COVID 19. En efecto, conforme se indica en el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA la autoridad





mediante Oficio Múltiple N° 0005-2022-MTC/12.04 del 10 de junio del 22 señala que se mantiene la restricción de ingreso de solo pasajeros.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en tanto la autoridad aeronáutica del país mantenga la restricción, solo le corresponde dar cumplimiento a la misma por ser obligatoria para todas las empresas que administran aeropuertos.

Que, por lo tanto, al obedecer la restricción materia del reclamo a una restricción dispuesta por la autoridad, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede dejar de aplicarla, no obstante comprender el malestar de la Reclamante e indicarle que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al igual que otros administradores de aeropuertos en el país están realizando gestiones para que las restricciones que se mantienen puedan ir flexibilizándose, conforme se han flexibilizado en otras actividades e infraestructuras, por lo que se le solicita y agradece también su comprensión a la Reclamante.

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° 000015-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA que se adjunta, debido a que la restricción materia del reclamo obedece a una restricción dispuesta por la autoridad, no obstante comprender el malestar de la Reclamante e indicarle que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al igual que otros administradores de aeropuertos en el país están realizando gestiones para que las restricciones que se mantienen puedan ir flexibilizándose, conforme se han flexibilizado en otras actividades e infraestructuras, por lo que se le solicita y agradece también su comprensión a la Reclamante.

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.º 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

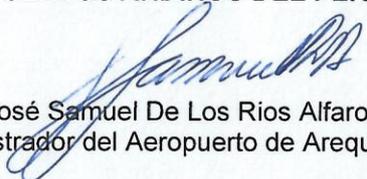
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA al correo del Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



José Samuel De Los Rios Alfaro
Administrador del Aeropuerto de Arequipa(e)

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° 16-2022-AAP-JSDA

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad - AQP

FECHA : 12 de agosto del 2022.

ASUNTO : Reclamo virtual N° 0013-AAP-AQP / Reclamo N° 15.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0015-AAP-AQP y al reclamo virtual N° 13.

El reclamo del Sra. Dhayana Delgado Chacon del día 11 de agosto del 2022, se presentó debido a que solicitaba el acceso al aeropuerto a fin de ir al local de Starbucks que se encuentra al interior de las instalaciones aeroportuarias y manifiesta sentirse discriminada al no permitir el ingreso por no ser pasajera.



Al respecto se debe señalar que conforme lo señalado en el oficio múltiple N° 0005-2022-MTC/12.04, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con fecha 10 de junio del 2022, se indica textualmente que *“Se mantiene la restricción de ingreso de solo pasajeros que cumpla los requisitos sanitarios”*.

Cabe señalar que dicha restricción de ingreso únicamente a pasajeros se mantiene a nivel nacional desde el año 2020 y sigue vigente hasta la fecha.

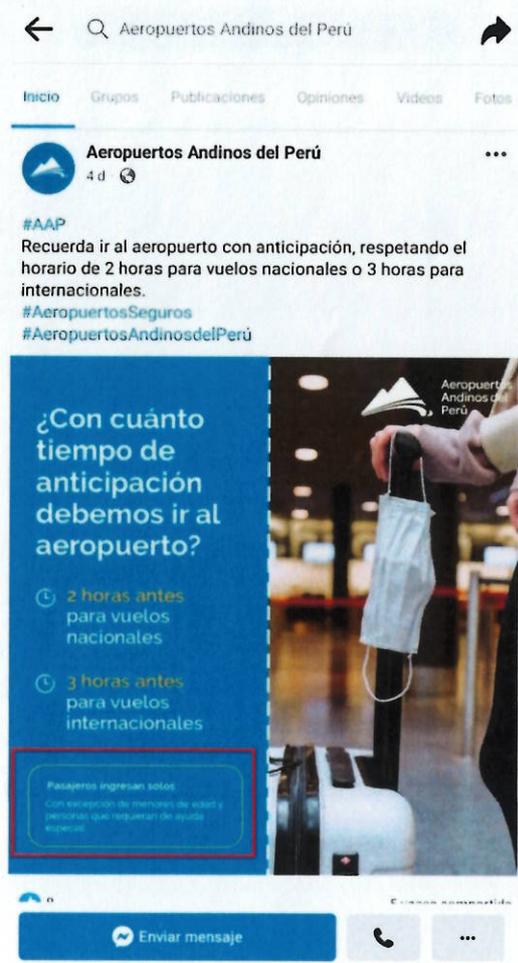
El mismo requisito, también se encuentra señalado en nuestro Protocolo de reinicio de operaciones para la prevención del contagio del COVID-19, ADM-AAP-PT-001(a), donde se señala:



- e. Los pasajeros deben cumplir los siguientes requisitos para poder ingresar a la terminal de pasajeros:
 - Pasajeros que cuenten con un boarding pass o comprobante de compra de pasaje (boleta/factura).
 - Pasajeros que tengan programado un vuelo durante las próximas 02 horas.
 - Presentarse al aeropuerto 02 horas antes del vuelo para el caso de los vuelos nacionales y 03 horas antes del vuelo para el caso de vuelos internacionales.

Tanto en el protocolo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Estado Peruano y el protocolo de reinicio de operaciones de Aeropuertos Andinos del Perú, se especifica que únicamente pueden ingresar a la terminal los pasajeros debidamente acreditados.

Dicha información además se encuentra publicada en las redes sociales de Aeropuertos Andinos del Perú, para conocimiento de todos los usuarios.





Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El personal de seguridad cumplió con informar y restringir el ingreso de la Sra. Dhayana Delgado Chacon al terminal de pasajeros, ya que al no ser pasajero no podía ingresar a las instalaciones de terminal aeroportuario.
2. De acuerdo con lo estipulado por el estado peruano, solamente está autorizado el ingreso para aquellas personas que tienen su tarjeta de embarque, su vacunación y mascarillas conforme lo señalado en la regulación.

Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 18 de agosto de 2022 15:07
Para: dhayanadc24@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Supervisor AVSEC Arequipa; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N° 15-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N° 15-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	dhayanadc24@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 18/08/2022 15:07
	Supervisor AVSEC Arequipa	Entregado: 18/08/2022 15:07
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 18/08/2022 15:07

Buenas tardes:

Estimada señorita Dhayana Delgado Chacon,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0015-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0015-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive
 Auxiliar 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>

