
Reclamo via web aap.com.pe

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

17 de diciembre de 2023, 15:33



Muchas gracias por su comunicación Jianphier Pletickosich López.

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

Reclamo N° 016-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Jianphier Pletickosich López
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 70032951
Correo electrónico: jpletickosich@gmail.com
Nacionalidad: Perú
Provincia y Departamento: Lima
Dirección: [Av. Mello Franco 567, dpto. 1312, Jesús Maria](#)
Teléfono: 987248265

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Los baños de hombres del área de embarque no cuentan con agua, tienen olor terrible
Elementos Probatorios: No consignado.
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° 0016-2023-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0016-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Jianphier Pletickosich López

Arequipa, 27 de diciembre del 2023

VISTO:

El reclamo N° 016-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 17 de diciembre del 2023, interpuesto por Jianphier Pletickosich López, identificado con DNI N° 70032951 (en adelante, el 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, el Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

"Los baños de hombres del área de embarque no cuentan con agua, tienen olor terrible." (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 015-2023-OPS-AQP-AAP que se pronuncia sobre el tema materia de reclamo y que se adjunta a la presente.

Que, al respecto, lo primero que corresponde indicar es que se lamenta lo sucedido, se ofrece las disculpas del caso por la situación y se precisa que la empresa frente a las situaciones imprevistas como la acontecida, busca solucionarla de manera inmediata, conforme se aprecia de la documentación alcanzada.

Que, de acuerdo con lo indicado, si bien se entiende el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, debido a que la situación acontecida obedeció a un hecho imprevisto y que frente a ello se tomaron las medidas correctivas, sin perjuicio de reiterar las disculpas del caso y agradecer la comprensión del Reclamante, precisando que la empresa dentro del marco de su política de mejora





continúa buscará implementar mayores alternativas para mitigar el impacto de situaciones como la acontecida.

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° 016-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 015-2023-OPS-AQP-AAP que se adjunta, no obstante lamentar la situación y ofrecer las disculpas del caso, conforme a lo indicado anteriormente.

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° 015-2023-OPS-AQP-AAP al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito 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° 015-2023-OPS-AQP-AAP



PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Luigi H. Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

FECHA : 21 de diciembre del 2023

ASUNTO : Reclamo N° 016-2023-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 016-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto el día 17 de diciembre del presente año mediante la Página WEB de Aeropuertos Andinos del Perú.

| Fotografía | Comentario |
|---|--|
|  | <p>Siendo las 15:21 horas del día 17 de diciembre, durante la inspección de los SSHH del terminal, el Supervisor de Terminal en turno reporta la disminución en la presión de agua y solicita la verificación del sistema abastecimiento de agua (cuarto de bombas).</p> |
|  | <p>Como resultado de la verificación realizada por el Auxiliar de Mantenimiento, se reporta una falla en el sistema hidroneumático a causa de un termostato que se quedó pegado y ocasionó la disminución del caudal de agua que alimenta al terminal de pasajeros.</p> |



| Aeropuertos Andinos del Perú | | FORMATO ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO | | | | MAN-AAP-FG-0024 Revisión: 01 Fecha de emisión: 2023/07/28 |
|--------------------------------------|---|--|------------------------|-------------------------|------------|--|
| ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO N° | 700 | SEDE: | AQP | AVISO PROCEDENTE: | - | - |
| TIPO DE MANTENIMIENTO | CORRECTIVO | TIPO DE EJECUCION | ADMINISTRACION DIRECTA | Fecha de Solicitud | 01/11/2023 | |
| N° DE REPORTE DE FALLA | - | TIPO DE GASTO | GAF | SOLFO MANTO DE OBRAS | - | |
| ACTA U OFICIO | - | FONDO | PAUL LT | SOLFO DE MATERIALES | - | |
| PRIORIDAD | ALTA | MONTO DE SERVICIO CONTRATADO | - | SOLFO PISO COBERTO | - | |
| ORDEN DE COMPRA | - | | | SOLFO EQUIPOS | - | |
| Descripción General | SERVICIOS GENERALES | Código Control | 007441 | FECHA PROGRAMADA INICIO | 17/12/2023 | |
| Descripción Específica | Mantenimiento de cañero hidroneumático | Fluoruro de | Siglo requerimiento | FECHA PROGRAMADA FINAL | 17/12/2023 | |
| Mantenimiento de Equipo | X | | | | | |
| Código de Equipo | AQP-00480 - 01 | Zonificación | | | | |
| Código de la Actividad | | Código de la Actividad | | | | |
| TABLA A E EJECUTAR | | | | | | |
| Item | Descripción de la Tarea | Metrado | Unidad | | | |
| 1 | Mantenimiento de sistema hidroneumático | 1 | Unidad | | | |

Con el fin de intervenir de forma inmediata del equipo y el cambio de las piezas con funcionamiento deficiente se genera la Orden de Trabajo de Mantenimiento (OTM N° 700) con la orden de prioridad ALTA. Anexo 01.



Concluida la actividad de mantenimiento correctivo, la presión de agua en el terminal se reestablece de forma progresiva hasta alcanzar niveles normales a partir de las 16:00 horas del mismo día de la contingencia.

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

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. El literal a) del numeral 2 del Procedimiento de Supervisión de Terminales GSE-AQP-PR-001(a), establece que los SSHH de nuestro Terminal tienen la condición de ZONA CRÍTICA, debido a que su inoperatividad afecta directamente la comodidad de los pasajeros. En mérito a esa condición, el Supervisor de Terminal realiza inspecciones continuas de los mismos, identificando deficiencias y gestionando las correcciones necesarias.
- 1.3. Nuestra sede cuenta con personal de mantenimiento durante todo el horario de operaciones, el cual se encarga de mantener la operatividad de nuestro terminal y de corregir las observaciones advertidas por el Supervisor de Terminal; asimismo, el funcionamiento adecuado del sistema de abastecimiento de agua tiene un orden de prioridad ALTA.



2. Descargos:

Respecto a la afirmación del reclamante “los baños de hombres del área de embarque no cuentan con agua, tienen olor terrible”, se señala lo siguiente:

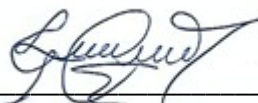
- 2.1. La falla del sistema hidroneumático, generada por la inoperatividad de un termostato, ocasionó la disminución en la presión de agua de nuestro terminal; en consecuencia, el segundo nivel (salas de embarque) fue la primera zona afectada y la que presentó menor caudal durante la contingencia. Asimismo, la observación fue reportada y atendida en el menor tiempo posible, considerando que se ha requerido el cambio de varios elementos, conforme a lo señalado en la descripción de la OTM N° 700 (ANEXO 01).
- 2.2. El mal olor al que se hace referencia, probablemente se deba al uso inadecuado de los servicios higiénicos por parte de otro pasajero; ya que, considerando la baja presión de agua, no habría realizado la descarga suficiente mediante la activación del mecanismo instalado en cada inodoro (fluxómetro).

3. Conclusiones:

- 3.1. En nuestro terminal se han implementado procedimientos que permiten gestionar adecuadamente la atención de observaciones referidas a la operatividad de los servicios que se brindan a los pasajeros; asimismo, se cuenta con personal de mantenimiento disponible para encargarse de la corrección de las mismas.
- 3.2. La falla del sistema hidroneumático, a causa de un termostato pegado, se trata de un hecho no previsible mediante una diligencia normal (fortuito); no obstante, se corrigió con prontitud.
- 3.3. No se ha podido verificar la interrupción completa del suministro de agua.
- 3.4. Una de las causas del mal olor en los servicios higiénicos es el uso inadecuado de los mismos.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luigi Henry Iquiapaza I.
Supervisor de Terminal

| Aeropuertos Andinos del Perú | | FORMATO ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO | | | | | MAN-AAP-FO-002(a) Versión: 03 Fecha de emisión: 25/03/2019 | | |
|--|---|--|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|---|-------------------------|------------------------------|
| ORDEN DE TRABAJO DE MANTENIMIENTO N° | | 700 | SEDE : | AQP | AVISO PROCEDENTE | - | - | - | |
| TIPO DE MANTENIMIENTO | | TIPO DE EJECUCION | | Fecha de Solicitud | | | | | |
| CORRECTIVO | | ADMINISTRACION DIRECTA | | 01/11/2023 | | | | | |
| N° DE REPORTE DE FALLA | - | TIPO DE GASTO | | GAF | | SOLPED MANO DE OBRA | | - | |
| ACTA U OFICIO | - | FONDO | | PMR_LT | | SOLPED DE MATERIALES | | - | |
| PRIORIDAD | ALTA | MONTO DE SERVICIO CONTRATADO | | - | | SOLPED TODO COSTO | | - | |
| ORDEN DE COMPRA | - | | | | | SOLPED EQUIPOS | | - | |
| Descripción General | SERVICIOS GENERALES | | Código Contable | 507441 | FECHA PROGRAMADA INICIO | 17/12/2023 | | | |
| Descripción Específica | Mantenimiento de sistema hidroneumático | | Frecuencia | Según requerimiento | FECHA PROGRAMADA FINAL | 17/12/2023 | | | |
| Mantenimiento de Equipo | | X | Mantenimiento de Infraestructura | | | | | | |
| Código de Equipo | AQP-SCI-BCI - 01 | | Zonificación | | | | | | |
| Código de la Actividad | | | Código de la Actividad | | | | | | |
| TAREA A EJECUTAR | | | | | | | | | |
| Item | Descripción de la Tarea | | | | | | | Metrado | Unidad |
| | Mantenimiento de sistema hidroneumático | | | | | | | 1 | Unidad |
| PERSONAL NECESARIO | | | | | | | | | |
| Turno | Categoría | PLANIFICADO | | | | | | | EJECUTADO |
| | | Cantidad Personal | Días trabajados | Trabajo Horas Hombre (HH) | Total Horas Hombre | Costo Hora Hombre (HH) | Costo Total | Procedencia del recurso | Total Horas Hombre ejecutado |
| | ADMINISTRACION DIRECTA | | | | | | | | |
| TOTAL COSTO DE MANO DE OBRA (APLICA SOLO PERSONAL TERCERO) | | | | | | | | 0 | |
| | | | | | | | | S/ 0.00 | |
| REPUESTOS/INSUMOS REQUERIDOS | | | | | | | | | |
| Código | Descripción del repuesto / Insumo | PLANIFICADO | | | | | EJECUTADO | | |
| | | Metrado | Unidad | P.U. | Parcial | Procedencia de recurso | Unidad | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL DE GASTO DE RESPUESTOS / INSUMO S/. | | | | | | | S/ 0.00 | | |
| EQUIPOS REQUERIDOS | | | | | | | | | |
| Código | Descripción del Equipo | PLANIFICADA | | | | | EJECUTADO | | |
| | | HM | Consumo de Combustible (Galón) | P.U. | Parcial | Solicitar pedido Solped | HM Ejecutada | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL DE GASTO DE COMBUSTIBLE S/. | | | | | | | S/ 0.00 | | |
| TOTAL DE GASTO DE OTM S/ (SIN IGV) | | | | | | | | S/ | - |
| CIERRE DE EJECUCION DE OTM | | | | PROGRAMADOR DE ORDEN DE TRABAJO | | | | | |
| NOMBRE DE SUPERVISOR: | | Paul Fredy Mamani Quispe | | | | | | | |
| SE GENERA AVISO OTM : | | | | | | | | | |
| FECHA DE EJECUCION REAL : | | | | | | | | | |
| FECHA DE EJECUCION FINAL : | | | | | | | | | |
| | | | | NOMBRE DEL PROGRAMADOR : | | | | | |
| | | | | CARGO : | | | | | |

DIRIGIDO A : LIZBETH RAMIREZ ROMERO
Jefe de Mantenimiento

ASUNTO : SERVICIOS GENERALES-Mantenimiento de sistema hidroneumático

NOMBRE DEL AEROPUERTO: Aeropuerto Internacional "ALFREDO RODRIGUEZ BALLON"

FECHA : 17/12/2023

| | | | |
|--------|------------|-----|------------|
| AAP | AQP | OTM | 700 |
| PMR_LT | | | |

Por medio de la presente tengo bien dirigida a Ud. Con la finalidad de informarle sobre el mantenimiento del asunto en mención (SERVICIOS GENERALES-Mantenimiento de sistema hidroneumático)

| TAREA | DESCRIPCIÓN | ANTES | DESPUES |
|---|--|---|--|
| <p>Mantenimiento de sistema hidroneumático</p> | <p><u>Mantenimiento correctivo de sistema hidroneumático</u> Fecha de intervención: 17 de diciembre del 2023 Hora de inicio: 15:21 horas Hora final: 15:55 horas Asunto Conforme a lo preste se manifiesta que se realizo el mantenimiento correctivo al sistema hidroneumático de bombeo constante de abastecimiento de agua al terminal de pasajeros.</p> <p>Actividad: - Cambio de válvula de seguridad - Des energización de tablero eléctrico de fuerza y control, Automático - Cambio de interruptores de presión (presostatos) - Cambio de manómetros - Revisión de Interruptor - Cambio de llaves de paso, válvulas Check, - Cambio de tuberías de presión</p> <p>Conforme a lo mencionado el mantenimiento se realizo satisfactoriamente dejado operativo</p> |  |  |

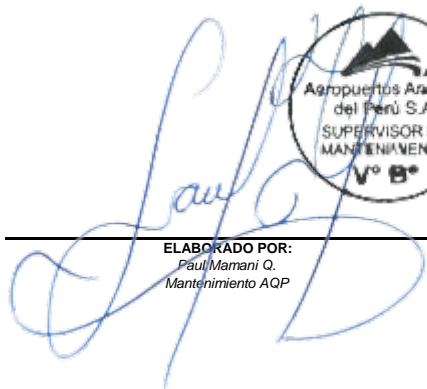

Codificación de Equipos:

AQP-SCI-REXT – 01

Conclusiones/Recomendaciones:

El mantenimiento se realizó satisfactoriamente, quedando los equipos OPERATIVOS.

Documentos Adjuntos:

ELABORADO POR:
 Paul Mamani Q.
 Mantenimiento AQP



ACTA DE CONFORMIDAD

MAN-AAP-FO-003(a)
Versión: 03
Fecha de emisión:
04/01/2019

I. DATOS GENERALES

| | | | | | |
|-------------------------|---|---------------|------------|-----|------------|
| Genera el trabajo: | PREVENTIVO | AAP | AQP | OTM | 700 |
| Descripción General: | SERVICIOS GENERALES | | | | |
| Descripción Específica: | Mantenimiento de sistema hidroneumático | PMR_LT | | | |
| Fecha de Acta: | 17/12/2023 | | | | |

II. EMPRESA EJECUTORA

| | | | |
|---------------------------------------|---|--------|---|
| Proveedor: | Aeropuertos Andinos del Perú S.A. | R.U.C. | - |
| Orden de Compra/ Orde de Servicio: | Mantenimiento de sistema hidroneumático | O.C. | - |
| | - | Monto: | - |

III. DATOS DEL TRABAJO

| | |
|-----------------------|------------|
| Fecha de Inicio: | 17/12/2023 |
| Fecha de Culminación: | 17/12/2023 |

| |
|--------------------------|
| Codificación de Equipos: |
| AQP-SCI-BCI - 01 |

| | | |
|--------------------------|-----|-------------|
| Avance del Trabajo | | |
| Descripción | OTM | (%) |
| A. Anterior | - | - |
| A. Actual | 700 | 100% |
| A. Acumulado | | 100% |
| CULMINACION TOTAL | | |

IV. ESTADO FINAL DEL TRABAJO

| | |
|----------------|-------------------|
| OBSERVACIONES: | NO SE PRESENTARON |
| DESCRIPCIÓN: | - |

Se procedió a la constatación del trabajo por parte del Supervisor de Mantenimiento de la Sede de Aeropuertos Andinos del Perú; verificando que este ha sido ejecutado de acuerdo a los requerimientos solicitados en la OTM.

Se deja establecido que se cumplieron las normas de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, establecidos por las normas vigentes.

Al término de esta diligencia y en señal de conformidad con lo expresado en la presente, se firman dos originales.



 ELABORADO POR:
 Supervisor de Mantenimiento AQP

NOTA: LAS PERSONAS FIRMANTES ASEGURAN LA CULMINACION SATISFACTORIA DEL TRABAJO REALIZADO, DANDO CON ELLO SU CONFORMIDAD PARA LA REALIZACION DEL PAGO CORRESPONDIENTE.

RESOLUCIÓN N° 0016-2023-AAP-WEB-AQP

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

27 de diciembre de 2023, 11:55

Para: jpletickosich@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

Jianphier Pletickosich López

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0016-2023-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 0015-2023-OPS-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0016-2023-AAP-WEB-AQP vía web, 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° 0016-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
829K **Informe N° 015-2023-OPS-AQP-AAP..pdf**
813K