



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 000007		2023 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
PERCY HENRY AYALA ANTEZANO			
Teléfono:			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
Dirección de correo electrónico: ayala henry p@gmail.com			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
25857073			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
6 Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>No se recibió ningún personal de apoyo para transportar equipos médicos hacia afuera del Aeropuerto, personal médico tubo que cargar todos los equipos por la pista de aterrizaje, se pidió el ingreso de la ambulancia, donde personal de seguridad se negó y no nos permitió la salida ni la entrada de la ambulancia. Una vez afuera hicieron entrar la ambulancia cuando el personal ya había salido. Demorando con la evacuación aeromédica se pidió libro de reclamos el cual no se dio la facilidad para hacer el reclamo, demorando mas aun la evacuación médica.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) Libro de Reclamos no está al cesero de Usario</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			

Firma

Huella digital



Fecha: 12 de julio de 2023



RESOLUCIÓN N° 0007-2023-AAP-AQP

Expediente : 0007-2023-AAP-AQP
Reclamante : Percy Henry Ayala Antezano

Arequipa, 18 de julio del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000007-2022-AAP-AQP de fecha 12 de julio del 2023, interpuesto por Percy Henry Ayala Antezano con identificación de DNI N° 25857073 (a quien en adelante se denominará 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 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 señalando que no se brindó facilidades para trasladar equipos médicos a través del ingreso de la ambulancia y que por ello el personal médico tuvo que cargar los equipos por la pista de aterrizaje.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 001-2023-AAP-ENCR/JMTP que se adjunta y forman parte integrante de la presente resolución que dan cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, conforme a lo indicado en el INFORME N° 001-2023-AAP-ENCR/JMTP corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que no se presenta ningún accionar indebido por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y que el responsable de la facilitación del traslado de equipos médicos es la empresa de servicios aeroportuarios a quien correspondía la atención del servicio FBO para el vuelo de ATSA, quien en ningún momento se comunicó





con el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, sobre la necesidad de hacer una traslado de equipo médico a través de una ambulancia.

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° 000007-2023-AAP-AQP de fecha 12 de julio del 2023 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 001-2023-AAP-ENCR/JMTP.

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° 001-2023-AAP-ENCR/JMTP al correo señalado por el Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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° 001-2023-AAP-ENCR/JMTP

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad – AQP
Jorge Manuel Torreblanca Pinto
Jefe de Base – AQP





FECHA : 17 de Julio del 2023

ASUNTO : Informe de descargo de reclamo N° 007-2023 AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle acerca de lo sucedido respecto al reclamo N° 007-2023 AAP-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 09:41:03 horas arriba el vuelo MEDEVAC (evacuación medica) de la aerolínea ATSA, dirigiéndose hacia el PEA 06 en plataforma, todo con el conocimiento del SEA Talma, quien es el responsable de su atención.</p>
	<p>Se observa que siendo las 9:48:28 horas, el personal de Seguridad ubicado en plataforma, al recibir la notificación de la presencia de la ambulancia, se dirige hacia la puerta de Vía Rápida para abrir el portón y realizar la inspección en estricto cumplimiento de nuestro procedimiento.</p>
	<p>A las 09:50:56 se observa al personal de la aeronave transitando por plataforma, no por la pista de aterrizaje, en dirección a la zona de llegada.</p>



	<p>Luego de realizada la inspección de la ambulancia, siendo las 09:53:08, esta ingresa a plataforma e ingresa hasta la ubicación de la aeronave como se evidencia en las imágenes de las cámaras de videovigilancia.</p>
	
	<p>La ambulancia regresa, siendo las 09:55:12, y se retira hacia el parking.</p>
	<p>A las 09:52:28 horas, el personal de la aeronave ingresa al hall por la zona de llegadas.</p>



	<p>Siendo las 10:06:32 horas, el Señor Ayala solicita el libro de reclamaciones, el cual es entregado por el Supervisor de Terminal de turno y procede a llenarlo como se evidencia en la imagen.</p>
	<p>Mientras el Señor Ayala se encontraba llenando el libro de reclamaciones, es que el Jefe de Base se acerca para consultar si tiene algún percance, a lo que el Señor Ayala responde de una manera inadecuada.</p>
	<p>A las 10:17:16 horas, luego de haber registrado su reclamo, el Señor Ayala se retira de la terminal.</p>

Relatos lo hechos, cabe mencionar que:

- El responsable de la atención del servicio como FBO para el vuelo de ATSA es la empresa Talma.
- La empresa Talma en ningún momento informa al personal de Seguridad de Aeropuertos Andinos sobre la llegada de la ambulancia, sino son ellos mismo los que advierten de su llegada.
- La ambulancia ingresa a Plataforma para dirigirse hacia la aeronave 12 minutos después del aterrizaje, lo que es un tiempo razonable.
- El personal de la aeronave no se trasladó en ningún momento por la pista de aterrizaje, sino por el sendero peatonal de Plataforma.

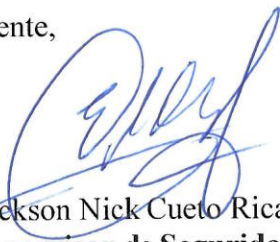


Por todo lo expuesto y evidenciado, concluimos que:

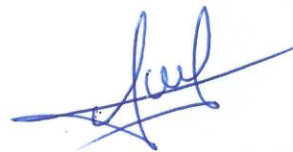
- La facilitación de personal de apoyo para el transporte de equipos médicos no es competencia de Aeropuertos Andinos del Perú.
- En ningún momento el personal de seguridad se niega a dar ingreso a la ambulancia, todo lo contrario, se dan las facilidades del caso y con celeridad.
- El libro de reclamaciones es otorgado al reclamante tal como corresponde, dicho libro se encuentra en la zona de informes en una zona pública y de libre acceso.
- En ningún momento se han generado demoras por parte del personal de Aeropuerto Andinos hacia el personal de ATSA.
- Las demoras presentadas son propias de la descoordinación entre el personal de la aeronave, personal del SEA Talma y el personal de la ambulancia. En ningún momento ninguno de ellos da aviso al personal de Aeropuertos Andinos de su llegada.

Es todo cuanto tenemos que informar.

Atentamente,



Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad



Jorge Manuel Torreblanca Pinto
Jefe de Base

RESOLUCIÓN N° 0007-2023-AAP-AQP

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

18 de julio de 2023, 15:41

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

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

Buenas tardes

Estimado Henry Ayala Antezano

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0007-2023-AAP-AQP y el informe N° 001-2023-AAP-ENCR/JMTP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0007-2023-AAP-AQP ,interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.


Atentamente,

AEROPUERTO DE AREQUIPA



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° 001-2023-AAP-ENCRJMTP.pdf**
1111K **RESOLUCIÓN N° 0007-2023-AAP-AQP.pdf**
846K