
Reclamo via web aap.com.pe

1 mensaje

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

2 de junio de 2023, 19:40



Muchas gracias por su comunicación Alejandro Fonseca Nuñez.

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

Reclamo N° 008-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Alejandro Fonseca Nuñez
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 44342476
Correo electrónico: alejandronfonseca.n@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Urb. La encantada N 12 - Cayma
Teléfono: 959353596

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Siendo las 19:30 horas, fuimos al aeropuerto a esperar a un familiar que estaba llegando de viaje y no se nos permitió el ingreso, exponiéndonos al frío y viento, si bien se entiende que en época de pandemia la restricción era solo para los pasajeros, pero ya la OMS ha levantado pandemia a nivel mundial y se debería de quitar estas restricciones.
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.

Reclamo via web aap.com.pe

6 mensajes

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

2 de junio de 2023, 19:33



Muchas gracias por su comunicación Alejandro Fonseca Núñez .

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

Reclamo N° 007-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Alejandro Fonseca Núñez
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 44342476
Correo electrónico: alejandrofonseca.n@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Urb. La encantada N 12 - Cayma
Teléfono: 959353596

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: Siendo las 19:30 horas, fuimos al aeropuerto a esperar a un familiar que estaba llegando de viaje y no se nos permitió el ingreso, exponiendonos al frío y viento, si bien se entiende que en época de pandemia la restricción era solo para los pasajeros, pero ya la OMS ha levantado.
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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.

Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

2 de junio de 2023, 19:38

Para: Asistente Administrativa Arequipa <aux.aqp@aap.com.pe>, Supervisor de Terminal Arequipa <sup.termaq@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Cc: Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>

Por favor nos hacen llegar el informe

Muchas gracias



RESOLUCIÓN N° 0007-2023-AAP-WEB-AQP

Expedientes : 0007-2023-AAP-WEB-AQP y 0008-2023-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Alejandro Fonseca Núñez

Arequipa, 7 de junio del 2023

VISTO:

El reclamo N° 007-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 2 de junio del 2023, interpuesto por Alejandro Fonseca Núñez, identificado con DNI N° 44342476 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el Aeropuerto), así como el reclamo N° 008-2023-AAP-WEB-AQP de la misma fecha 2 de junio del 2023, interpuesto por el mismo Reclamante en idénticos términos.

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 sus quejas señalando lo siguiente:

"Siendo las 19:30 horas, fuimos al aeropuerto a esperar a un familiar que estaba llegando de viaje y no se nos permitió el ingreso, exponiéndonos al frío y viento, si bien se entiende que en época de pandemia la restricción era solo para los pasajeros, pero ya la OMS ha levantado pandemia a nivel mundial y se debería de quitar estas restricciones." (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 0001-2023-AAP-ENCR que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad, que forma parte integrante de la presente y se adjunta.





Que, al respecto, conforme a lo señalado en el mencionado Informe N° 0001-2023-AAP-ENCR, la posibilidad de ingreso al Aeropuerto está permitida para acompañantes de pasajeros por disposición de la autoridad, es decir, de aquellos que acudan a acompañar a pasajeros que va a abordar un vuelo.

Que, en el caso concreto, según lo referido en el Informe N° 0001-2023-AAP-ENCR, sin perjuicio de que el Reclamante no tenía la condición de acompañante de pasajeros por embarcar o abordar, no se le negó el ingreso a la terminal, sino que se le habría brindado orientación.

Que, en todo caso, no se tiene evidencia concreta de un proceder indebido por el personal de seguridad toda vez que no restringió el ingreso de acompañantes de pasajeros que sí está permitido por disposición de la autoridad y que, en el presente caso, el Reclamante no tenía la condición de acompañante.

Que, de acuerdo con ello, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto al no acreditarse la realización de alguna restricción indebida, sin perjuicio de reiterar lo que ha sido materia de comunicación a los usuarios en general de que los pasajeros pueden ingresar a los Aeropuertos con sus acompañantes.

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 los reclamos N° 007-2023-AAP-WEB-AQP y N° 008-2023-AAP-WEB-AQP interpuestos por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el Informe N° 0001-2023-AAP-ENCR que se adjunta, sin perjuicio de reiterar lo que ha sido materia de comunicación a los usuarios en general, de que los pasajeros pueden ingresar a los Aeropuertos con sus acompañantes.

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° 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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0001-2023-AAP-ENCR al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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° 0001-2023-AAP-ENCR

PARA : Tito Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad

FECHA : 07 de Junio del 2023

REFERENCIA : Reclamo N° 007- 2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 007-2023-AAP-WEB-AQP, interpuesto el día 02 de junio del presente año mediante la página WEB del aeropuerto.

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
Jefe de Seguridad
V° B°

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 19:23 horas, el reclamante Sr. Alejandro Fonseca Núñez y acompañante, se acercan a la puerta N° 2 para preguntar por qué puerta salen los pasajeros que arriban al Aeropuerto de Arequipa.</p>
	<p>El agente Liderman encargado de la puerta de ingreso N°02, indica que orientó al reclamante y le señaló la ubicación de la puerta N° 04, Zona asignada para la salida pasajeros que arriban al Aeropuerto de Arequipa.</p>



A las 19:24 horas, el reclamante y su acompañante se retiran de la puerta N°02.


Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.
Jefe
de Seguridad
Vº Bº

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

1. **ANTECEDENTES:**

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa; en ese sentido, son de su competencia, el mantenimiento y uso de la infraestructura aeroportuaria, así como, la prestación de servicios relacionados con el acceso de personas debidamente identificadas y la seguridad de estas.
- 1.2. De conformidad con lo comunicado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones existen restricciones para el ingreso a las terminales aeroportuarias, siendo únicamente admisible el acceso de pasajeros con sus **acompañantes**". (ANEXOS 01 Y 02).
- 1.3. En ese sentido, en el Aeropuerto de Arequipa, se ha dispuesto personal de seguridad en cada una de las puertas de acceso, con la finalidad de dar cumplimiento a dicha disposición.



2. **DESCARGOS:**

2.1. El reclamante, Sr. Alejandro Fonseca Núñez, señala que: Fue al aeropuerto a esperar a un familiar que estaba llegando de viaje y no se le permitió el ingreso. Al respecto, debemos precisar que el reclamante no indicó al personal de seguridad su deseo de ingresar, solo consultó sobre cuál era la puerta de salida de pasajeros de llegada.

2.2. En segundo lugar, tal y como ha quedado acreditado el reclamante no tenía la calidad de acompañante al momento de ocurridos los hechos, ya que como él mismo manifiesta venía a recoger a un pasajero próximo a llegar al aeropuerto en vuelo comercial regular.

3. **CONCLUSIONES:**

3.1. El acceso al Aeropuerto de Arequipa, está permitido, solamente para pasajeros y sus acompañantes por disposición del MTC.

3.2. El reclamante al momento de acercarse al puesto de control de acceso, no cumplía con la condición de acompañante, ya que no se encontraba con un pasajero con pasaje de abordar válido y vigente.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad



ANEXO N° 01

Comunicado difundido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.



MTC INFORMA

Se ha levantado la **restricción de ingreso de personas a los aeropuertos** en todo el país. Es decir, los pasajeros pueden acceder a los terminales con acompañantes.

El MTC mantiene su **compromiso de brindar un servicio de calidad y seguro** para todos los ciudadanos.

Lima, 30 de abril de 2023





ANEXO N° 02

Comunicado difundido por Aeropuertos Andinos del Perú.

< Aeropuertos Andinos del Perú  

Publicaciones

Información

Más ▾



Aeropuertos Andinos del Perú

...

2 may. · 

#AAP

Ahora pasajeros pueden ingresar con acompañantes al aeropuerto.

 El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) anunció el levantamiento de la restricción del ingreso de personas a los terminales aéreos.

[#AeropuertosAndinosdelPerú](#)



Resolución N 0007-2023-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

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

7 de junio de 2023, 16:51

Para: alejandronfonseca.n@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 Alejandro

Por la presente nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la RESOLUCIÓN N° 007-2023-AAP-WEB-AQP, mediante la cual se resuelve el RECLAMO N°007-2023-AAP-WEB-AQP y N°008-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por usted VÍA WEB en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de la ciudad de Arequipa.

Se adjunta el informe y la resolución correspondiente a su reclamo.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Saludos cordiales.



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° 0001-2023-AAP-ENCR.pdf**
1350K **Resolución N 0007-2023-AAP-WEB-AQP.pdf**
1033K