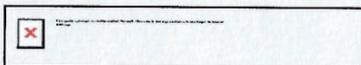


De: Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Enviado el: sábado, 25 de junio de 2022 12:14
Para: Reclamos
Asunto: Reclamo via web aap.com.pe



Muchas gracias por su comunicación Ana María Cuadros Licetti .

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

Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Ana María Cuadros Licetti

Sede: AQP

Tipo de documento: DNI

Número: 19264940

Correo electrónico: cuadroslicetti@gmail.com

Nacionalidad: Peru

Provincia y Departamento: Arequipa

Dirección: Carlos Arrieta 253

Teléfono: 997375821

Autorizó la notificación por correo: No

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo

Número de reclamo asociado: No consignado

Reclamo: No permiten subir a la sala de embarque para pasar los controles con tranquilidad Estamos en manos del personal de seguridad que según ellos cumplen las indicaciones del aeropuerto .

Elementos Probatorios: Son las 12:20 y no puedo subir aún para el control

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° 0008-2022-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0008-2022-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Ana María Cuadros Licetti

Arequipa, 30 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 25 de junio de 2022, interpuesto por Ana María Cuadros Licetti, identificada con DNI N° 19264940 (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:

"No permiten subir a la sala de embarque para pasar los controles con tranquilidad Estamos en manos del personal de seguridad que según ellos cumplen las indicaciones del aeropuerto . Son las 12:20 y no puedo subir aún para el control. (SIC)"

Que, al respecto, debemos indicar que se cuenta con el Informe N° 09-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, debemos mencionar que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se entiende la incomodidad que puede haber sentido, se debe comprender también que la actuación del personal de control obedeció a la necesidad de mantener el orden y el aforo correspondiente, tras presentarse una variación del itinerario del vuelo que correspondía a la Reclamante que inicialmente estaba previsto para las 11:30 y fue modificado para las 13:05 traslapándose que vuelos programados previos.



Que, en ese sentido, el proceder del personal de control conforme se observa en el Informe N° 09-2022-OPS-AQP-AAP y en las imágenes de las cámaras que se muestran fue el adecuado a la situación excepcional presentada por lo que no existe un incumplimiento en su accionar y, por el contrario, se observa que resultó necesario.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante conforme se indicó anteriormente, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que el accionar fue acorde y adecuado a la situación acontecida y permitió mantener el orden y el aforo trastocado por la reprogramación del vuelo sin generar ningún perjuicio a los pasajeros en el embarque a sus respectivos vuelos.

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 Aerpuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, y en el Informe N° 09-2022-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante por la situación incómoda que puede haber sentido y solicitarle también su comprensión debido a que el accionar del personal fue acorde y adecuado a la situación acontecida y permitió mantener el orden y el aforo trastocado por la reprogramación del vuelo sin generar ningún perjuicio a los pasajeros en el embarque a sus respectivos vuelos.

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 Aerpuertos 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 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.

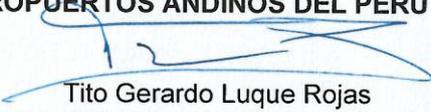
El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 09-2022-OPS-AQP-AAP al correo consignado.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME 009-2022-OPS-AQP-AAP

PARA: Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

FECHA: 28 de junio del 2022

ASUNTO: Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 008-2022-AAP-WEB-AQP colocado el día 25 de junio del presente año a través de los canales de atención de Aeropuertos Andinos del Perú.

El día 24 de junio del presente año se recibió la comunicación de modificación de itinerario del vuelo 5110 del día 25 de junio operado por la compañía Sky Airline; vuelo al que pertenecía la reclamante; el vuelo inicialmente tenía hora de salida programada para las 11:30 horas y se estaba modificando para las 13:05 horas. **Ver Anexo 01**

El día 25 de junio ya se tenían programados 03 vuelos en el mismo itinerario LA2108 para las 12:50 horas, H85106 para las 13:20 horas y el vuelo JA413 para las 13:50 horas, por lo que en pro de poder atender la modificación del vuelo solicitado por Sky Airline y evitar sobrepasar nuestras capacidades de aforo, el acceso de los pasajeros del vuelo 5110 a sala de embarque fue de manera intermitente dentro de las 02 horas que se establecen en los "Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga" emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, en su numeral 5.3 "Medidas para el Operador del Aeródromo" literal b).

El inicio del ingreso de pasajero del vuelo 5110, vuelo al que pertenecía la reclamante, inicia de manera regular a las 11:05 horas y se detiene por algunos lapsos no mayores a 10 minutos en 03 oportunidades a fin de verificar nuestros aforos, la primera a las 11:25 horas (05 minutos), 11:50 horas (05 minutos) y 12:00 horas (10 minutos). **Ver Anexo 02 - Imágenes 01 a la 06;** en esta tercera paralización la reclamante se aproxima al personal de seguridad a las 12:04 horas y se le indica que debían esperar unos minutos para ingresar a sala de embarque (**Ver imagen 07**) y se retira del área, a los pocos minutos (12:14 horas) se aproxima e ingresa directamente a sala



de embarque sin hacer colas ya que el ingreso se apertura nuevamente a las 12:10 horas (**Ver imágenes 08 y 09**).

La reclamante concluye su proceso de control e inspección a las 12:19 horas, tan solo 5 minutos después de su ingreso desde la zona pública (**Ver imagen 10**).

Finalmente, se puede concluir en que el proceso de ingreso de pasajeros del vuelo 5110 de la compañía Sky Airline inició a la hora correspondiente; el ingreso se realizó de manera ordenada tras corroborar los aforos de las salas de embarque en las pausas mencionadas, hecho que no perjudicó a la reclamante o a ninguno de los demás pasajeros del vuelo en cuestión, considerando además que la atención del vuelo 5110 se realizó en un horario atípico por reprogramación de la compañía aérea, encontrándose de manera simultánea con otros vuelos ya programados.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeroportuarias
Aeropuertos Andinos del Perú

Se adjuntan:

Anexo 01: Comunicación de Sky Airline.

Anexo 02: Evidencia fotográfica.



ANEXO 01 – COMUNICACIÓN DE SKY AIRLINE

SOLICITUD DE SLOTS AQP 25-JUN

SM Sixto Martin Estela Manco <sixto.estela@skyairline.com>
 Para Jefe de Base Arequipa; Tito Gerardo Luque Rojas; Supervisor Sky Arequipa; pccama@corpac.gob.pe; Alejandro Chavez Farfan
 CC Jefes Turno CCD; aop.aqp@talma.com.pe; Aeropuerto Sky Aqp; Supervisor CTLIM
 Respondió a este mensaje el 24/06/2022 08:28. viernes, 24/06/2022 08:29

Responder Responder a todos Reenviar

Estimado Daniel buen día,

Según lo conversado te envío la propuesta de la reprogramación del vuelo IULAQPUM por motivos operacionales:

PROGRAMACIÓN DE VUELOS SKY PERÚ 25/06/2022											
Fecha	Material	Y	Matrícula	Vlo	ORI	DEST	STD	STA	NEW STD	NEW STA	DEMORA
25/06/2022	A320	186	CC-AZE	H8 5167	LIM	JUL	07:35	09:15	09:30	11:10	01:55
25/06/2022	A320	186	CC-AZE	H8 5943	JUL	AQP	10:00	10:45	11:45	12:30	01:45
25/06/2022	A320	186	CC-AZE	H8 5110	AQP	LIM	11:30	13:05	13:05	14:40	01:35

Estaremos atentos a tu gentil respuesta.

PD: La estación de LIM y JUL ya nos dieron el OK con las nuevas horas.

Saludos,

SKY Martin Estela Manco
 Supervisor CT - Sky Airline Perú
 Cel. +51 922535796
 skyairline.com

ANEXO 02 – EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

IMAGEN 01

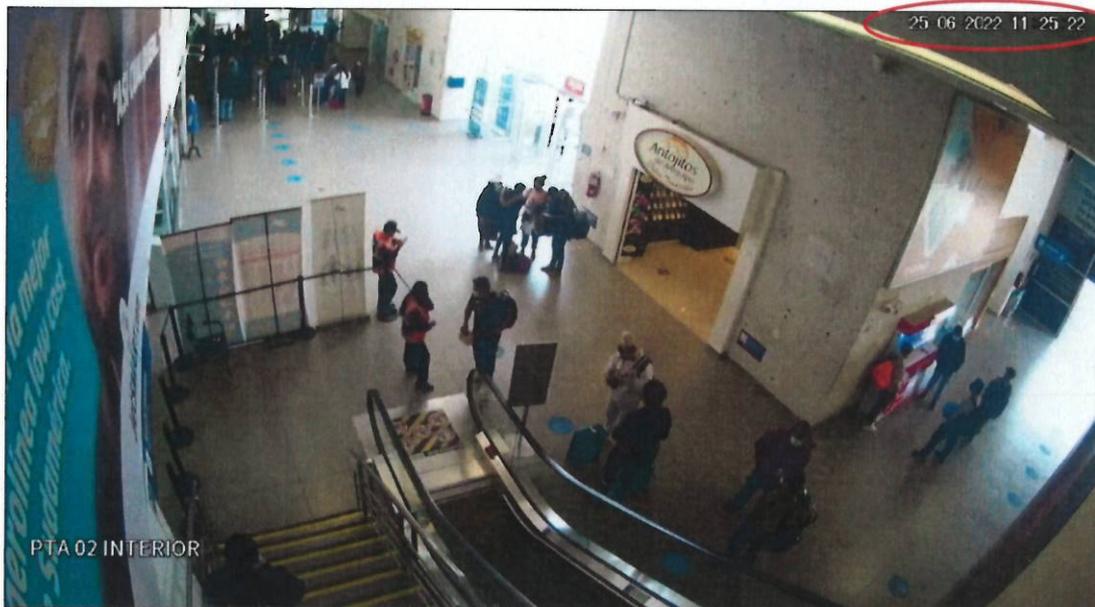




IMAGEN 02

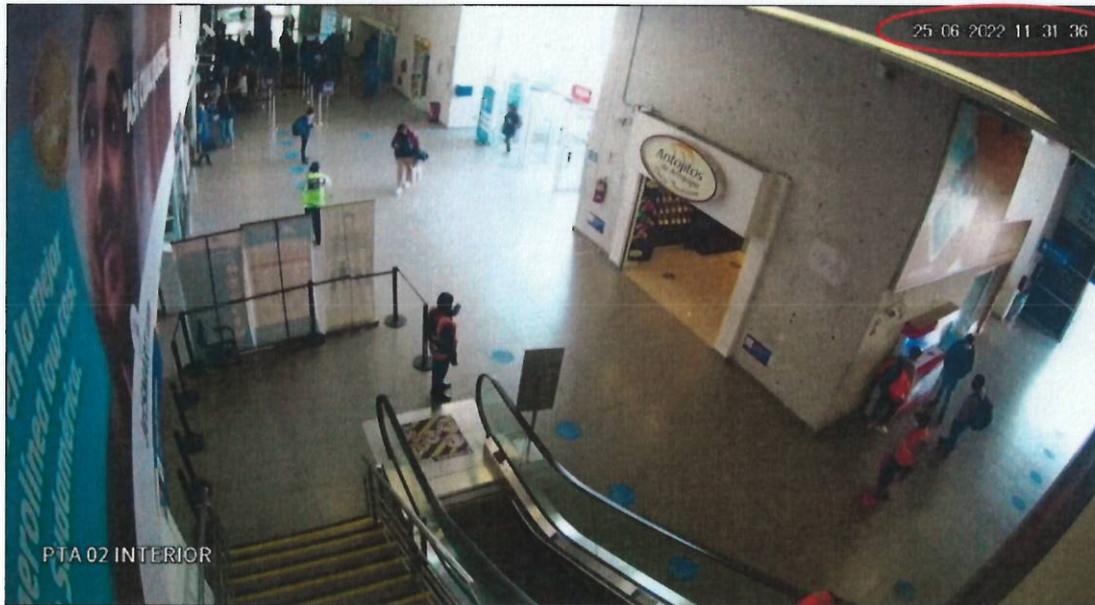


IMAGEN 03

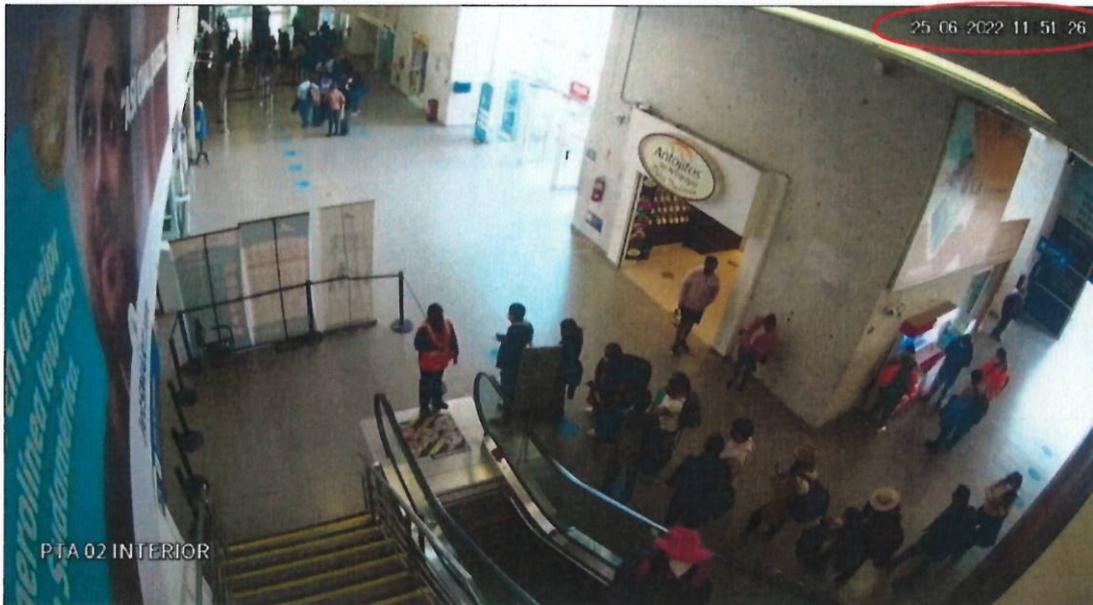




IMAGEN 04

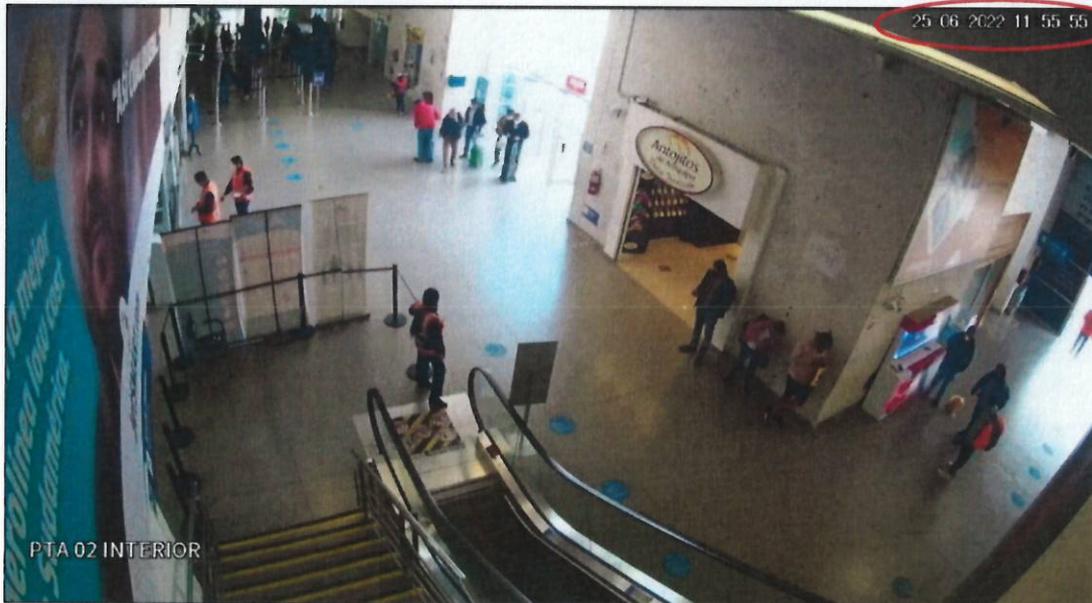


IMAGEN 05

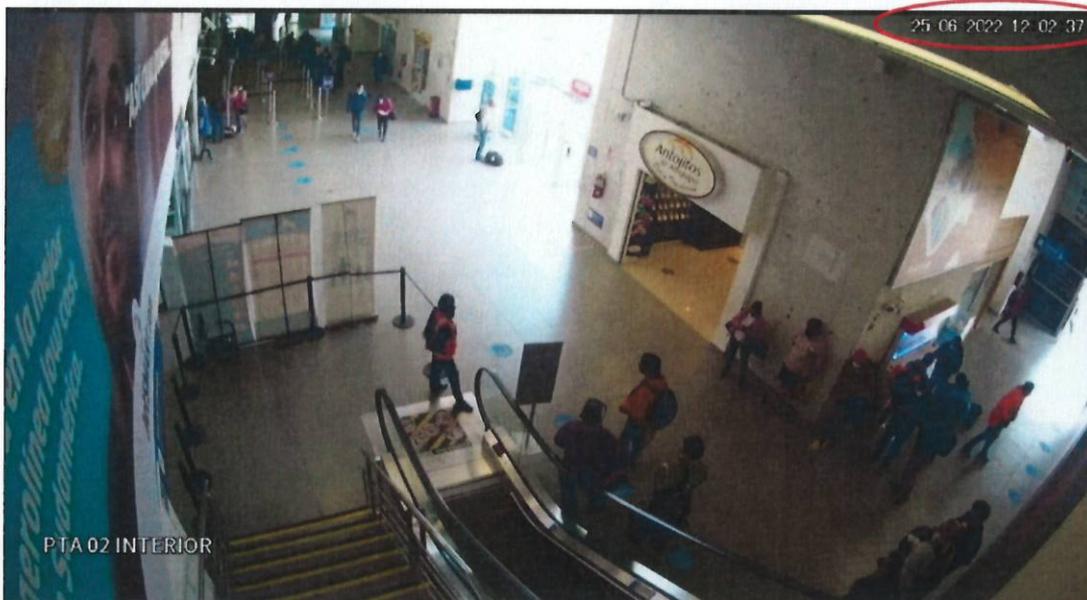




IMAGEN 06

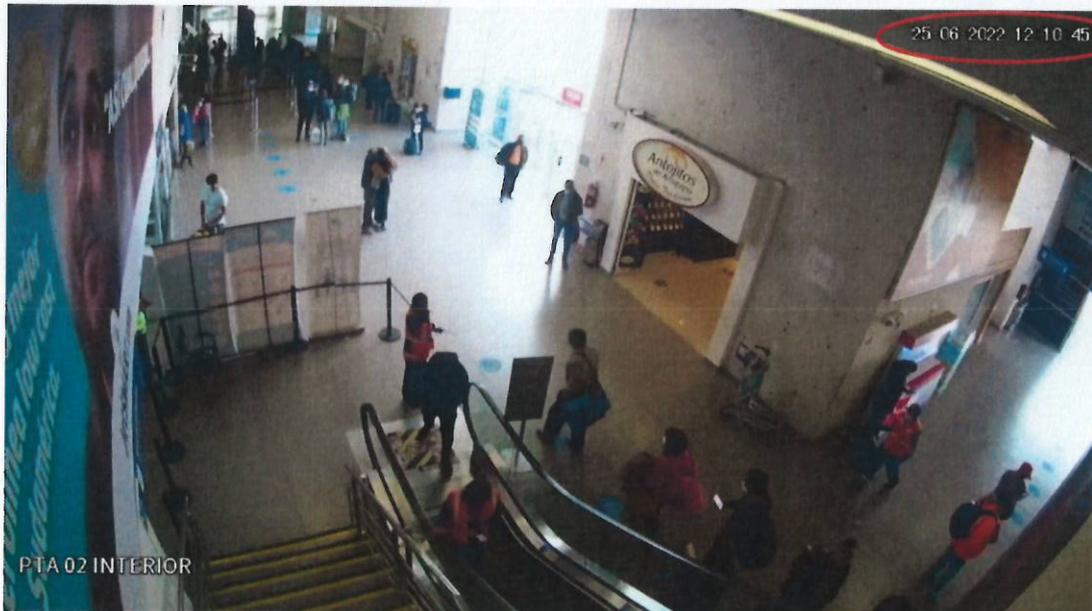


IMAGEN 07

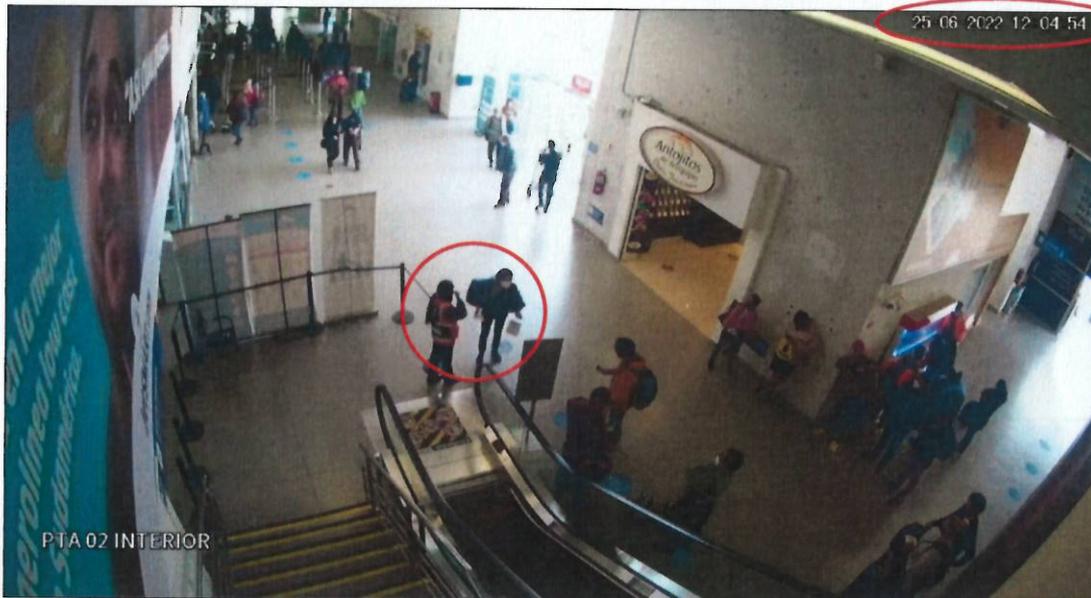




IMAGEN 08

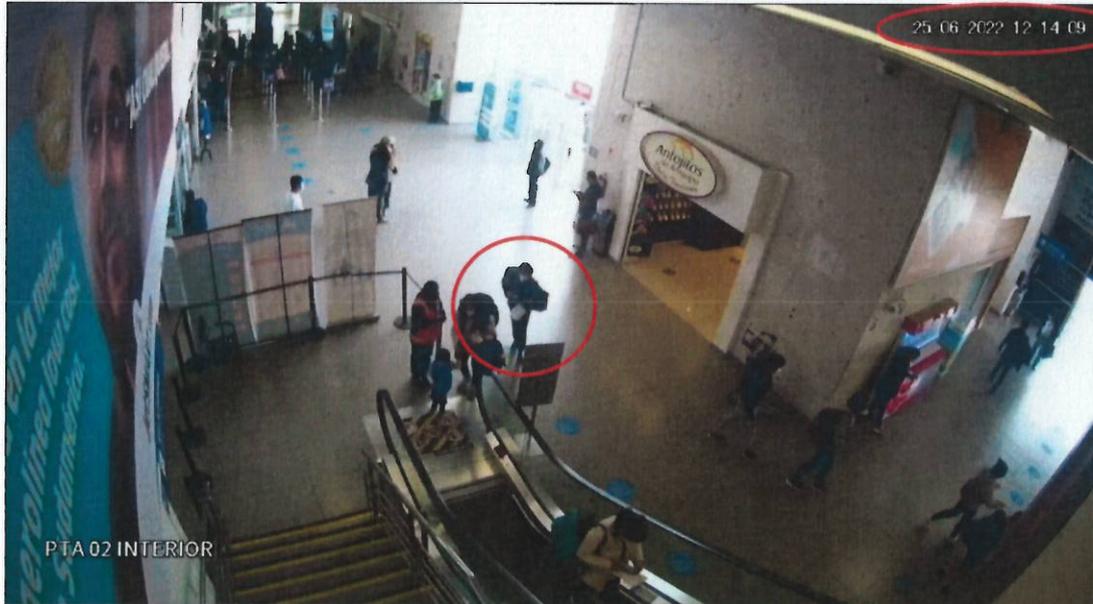


IMAGEN 09

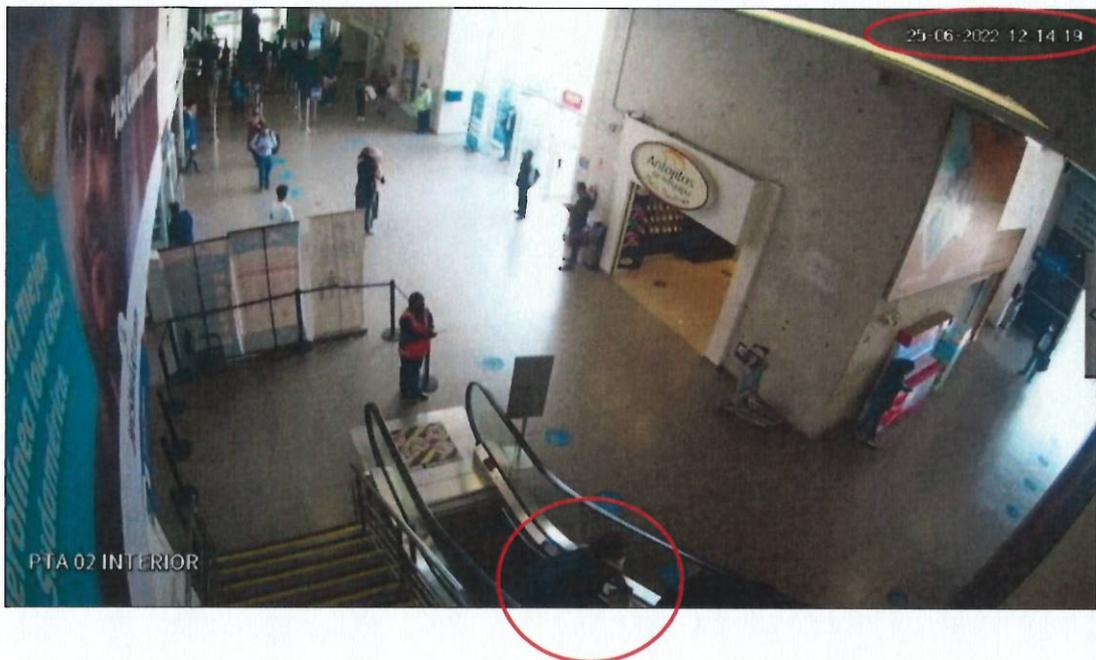




IMAGEN 10



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 1 de julio de 2022 11:55
Para: cuadroslicetti@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°0008-2022-AAP-WEB-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N°0008-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:

Destinatario	Entrega
cuadroslicetti@gmail.com	
Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 1/07/2022 11:55
Abel Flores Quiróz	Entregado: 1/07/2022 11:55

Buenos días.

Estimada señorita Ana Maria Cuadros Licetti,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°008-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°008-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

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>

