

**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

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

29 de enero de 2023, 22:30



## Muchas gracias por su comunicación Julia Edith Garcia Mantilla.

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

### Reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Julia Edith Garcia Mantilla  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 09903876  
**Correo electrónico:** [amendozavela@gmail.com](mailto:amendozavela@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** av progreso 342 la tomilla cayma  
**Teléfono:** 964191890

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El día de hoy me acerque al aeropuerto a las 2.45pm ya que tenia un vuelo a las 4.45pm rumbo a Lima, ya estando en la fila para abordar se acerca un personal de aeropuerto de manera grosera a decirme que tenia que medir la maleta de mano de mi pequeño de 7 años, la cual fue observada por la rueda, mi esposo procedió a quitar las ruedas en el momento de ingreso, la srta de seguridad se acerca e indica que se cerro el vuelo lo cual era mentira porque se encontraba muchas personas abordando, no tuvieron consideración que mi menor hijo estaba llorando y no

me dejaron subir a mi vuelo , por lo cual me veo perjudicada ya que mi esposo y mis 3 hijos viajaron solos, y no tengo con quien dejar a mis hijos en lima, estoy perdiendo días de trabajo. Solicito se me envíe una copia de las cámaras para poder reprogramar mi vuelo o solicitar una devolución, ya que perdí mi vuelo por culpa de la srta de seguridad del aeropuerto.

**Elementos Probatorios:** adjunto copia de tarjeta de embarque

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FkTG7RZclHZJzzVvCYXHn5tugUzAttjP4%2FWhatsApp%20Image%202023-01-29%20at%2010.25.49%20AM.jpeg?alt=media&token=fce3ce94-b37e-4da6-ac49-d322c0d0d53c>

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.



## RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-WEB-AQP

**Expediente : 0002-2023-AAP-WEB-AQP**  
**Reclamante : Julia Edith García Mantilla**

Arequipa, 31 de enero de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 29 de enero de 2023, interpuesto por Julia Edith García Mantilla identificada con DNI N° 09903876 (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:

*“El día de hoy me acerque al aeropuerto a las 2.45pm ya que tenía un vuelo a las 4.45pm rumbo a Lima, ya estando en la fila para abordar se acerca un personal de aeropuerto de manera grosera a decirme que tenía que medir la maleta de mano de mi pequeño de 7 años, la cual fue observada por la rueda, mi esposo procedió a quitar las ruedas en el momento de ingreso, la srta de seguridad se acerca e indica que se cerro el vuelo lo cual era mentira porque se encontraba muchas personas abordando, no tuvieron consideración que mi menor hijo estaba llorando y no me dejaron subir a mi vuelo, por lo cual me veo perjudicada ya que mi esposo y mis 3 hijos viajaron solos, y no tengo con quien dejar a mis hijos en lima, estoy perdiendo días de trabajo. Solicito se me envíe una copia de las cámaras para poder reprogramar mi vuelo o solicitar una devolución, ya que perdí mi vuelo por culpa de la srta de seguridad del aeropuerto”. (SIC)*

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 005-2023-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución y que además da cuenta con imágenes de lo sucedido.





Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, conforme se aprecia de las imágenes que se muestran en el INFORME N° 005-2023-AAP-JSDA, no se encuentra un accionar del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en los hechos materia de reclamo.

Que, lo mencionado además es consistente con las responsabilidades diferenciadas que corresponden a Aeropuertos Andinos del Perú S.A, como administrador del Aeropuerto y las que corresponden a las líneas aéreas con las que los pasajeros contratan, quienes tienen a su cargo entre otras, el control de abordaje o embarque a la aeronave.

Que, de acuerdo con ello, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse sobre el reclamo interpuesto debiendo la reclamante si así lo tiene a bien, reclamar sobre los hechos suscitados a la línea aérea contratada en tanto Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia sobre las decisiones que adopte el personal de las líneas aéreas que operan en el Aeropuerto respecto a sus responsabilidades o facultades.

Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto por la Reclamante dejando a salvo su derecho de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 005-2023-AAP-JSDA, sin perjuicio de dejar a salvo su derecho de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora si así lo estima conveniente.

**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 resolución<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> 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.



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 005-2023-AAP-JSDA al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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° 005-2023-AAP-JSDA**

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

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

**FECHA** : 30 de enero del 2023.

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 002-2023-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo del asunto.

Fotografía	Comentario
	<p>El día 29/01/2023 se evidencia un incidente con un grupo de pasajeros que deseaban ingresar al vuelo de JetSMART 7006 con destino a la ciudad de Lima.</p> <p>Se puede evidenciar que en todo momento quien atendió a los pasajeros en el proceso de embarque, es personal de la línea aérea.</p> <p>En ningún momento, se presenta alguna persona de Aeropuertos Andinos del Perú ya que dicho proceso de embarque no es de competencia del aeropuerto.</p>

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. En ningún momento se acercó personal de seguridad de Aeropuertos Andinos del Perú como se indica en el reclamo, ya que dicho proceso de embarque no es competencia y/o responsabilidad del aeropuerto.

El personal que la atendió en todo momento es personal de la línea aérea con la cual la pasajera tiene un contrato (boleto) de viaje y es encargada de realizar todo el proceso de embarque de los pasajeros.

2. Como aeropuerto no se tiene injerencia en las condiciones de compra de los boletos de los pasajeros, ya que esto es una negociación directa que el pasajero realiza con las líneas aéreas y que es verificada por el propio personal de la línea aérea. Es decir que, el Aeropuerto no conoce



si el pasajero compro un boleto de viaje que le da derecho al pasajero a llevar equipaje de mano, equipaje de bodega, cantidades, tamaños, etc.

3. Por lo expuesto, el presente reclamo no es atribuible en ninguno de sus aspectos a los procesos de atención de Aeropuertos Andinos del Perú. Por lo que sugerimos canalizar el mismo de forma correcta y oportuna a la línea aérea en la cual tenia un boleto de viaje.

Atentamente,

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

**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-WEB-AQP**

1 mensaje

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

31 de enero de 2023, 17:12

Para: amendezavela@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes.

Estimada señorita Julia Edith Garcia Mantilla,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0002-2023-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2023-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**  
Asistente Administrativo  
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625  
🌐 [www.aap.com.pe](http://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.