



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 000005		2023 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Samuel Lazaro Romero		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: lazaro.samuel9392@gmail.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	47558276		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Prolongación las Flores TTA L.I S/N		
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>Perdi mi vuelo por la agencia Jet smart y decididamente por el aeropuerto Alfredo rodriguez ballon porq no me dieron una solución ante lo perdido de mi vuelo, el personal de Jet smart me dejó hablando, dandome la espalda y recurri al aeropuerto para q me puedan ayudar, advirtiendome que perforaron 2 veces a Jet smart pero no consiguieron que bajé a su modulo, intenté pasar al embarque para conversar con el personal de Jet smart pero los personal del aeropuerto no me dejaron pasar y en este momento ch perdido mi vuelo perjudicando mi estado en mi lo calidad y perdiendo dinero por el tiempo q ch perdido en viajar</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
	 Firma		 Huella digital
	Fecha: 05 de abril		de 20 23



RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-AQP

Expediente : 0005-2023-AAP-AQP
Reclamante : Samuel Lázaro Romero

Arequipa, 10 de abril del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000005-2022-AAP-AQP de fecha 5 de abril del 2023, interpuesto por Samuel Lázaro Romero con identificación de DNI N° 47558276 (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 pudo viajar debido a que no se le brindó los requerimientos necesarios por parte de la línea aérea y el personal del aeropuerto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 011-2023-AAP-YDAM y con el INFORME 007-2023-OPS-AQP-AAP que se adjuntan 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 los informes antes mencionados, no se aprecia un incumplimiento por parte del personal de





Aeropuertos Andinos del Perú S.A., que además de exigir el cumplimiento de las disposiciones de seguridad aplicables a los aeropuertos, (como es el requerimiento de la documentación exigible para ingresar a la sala de embarque), brindó hasta donde se encuentran sus funciones y responsabilidades, las facilidades del caso para que el Reclamante pueda ser atendido por el personal de la línea aérea con la que contrató.

Que, debe indicarse que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., es una empresa distinta a la línea aérea y no tiene injerencia sobre el personal de esta última por lo que respecto al debido o indebido comportamiento del personal de la línea aérea corresponde que el propio Reclamante se comunica con la línea aérea contratada.

Que, de acuerdo con ello, pese a que no se advierte un indebido proceder de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., respecto de la imposibilidad del Reclamante de ingresar a la Sala de embarque y en consecuencia corresponde declarar infundado su reclamo respecto de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde también dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea transportadora a efectos de cuestionar el comportamiento del personal a su cargo, 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 INFUNDADO el reclamo N° 000005-2023-AAP-AQP de fecha 5 de abril del 2023 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 011-2023-AAP-YDAM, así como en el INFORME 007-2023-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar 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 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.





Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 011-2023-AAP-YDAM, así como el INFORME 007-2023-OPS-AQP-AAP al correo señalado por el Reclamante.

Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

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° 011-2023-AAP-YDAM

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Yena Diana Añaños Mendoza
Supervisor de Seguridad (e)




FECHA : 05 de abril del 2023

ASUNTO : Reclamo N° 005- 2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 005-2023-AAP-AQP, interpuesto el día 04 de abril del presente año en el área de informes del aeropuerto.

Fotografía	Comentario
 <p>PTA 02 EXTERIOR</p>	<p>Siendo las 06:02 horas hace su ingreso al terminal del aeropuerto el sr. Samuel Lázaro Romero quien se dirige a los mostradores de la aerolínea Jet Smart para su atención correspondiente.</p>
 <p>PTA 02 INTERIOR</p>	<p>Siendo las 06:54 horas el sr. Lázaro se apersona al PV3 y consulta la ubicación de la sala de embarque, el personal de vigilancia le indica el acceso.</p>



	<p>Siendo las 06:56 horas, el sr. Lázaro se dispone a dirigirse al puesto de control TUUA.</p>
	<p>Siendo las 06:57 horas, el Sr. Lázaro pretende ingresar al puesto de inspección, al no contar con la tarjeta de embarque el agente de seguridad le niega el ingreso y le indica dirigirse a los mostradores de su aerolínea para la emisión de su tarjeta de embarque y así se le permita el ingreso a las salas de embarque.</p>
	<p>Siendo las 07:00 horas, el Sr. Lázaro procede a retirarse del puesto de TUUA con dirección a informes.</p>

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 de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso de personas debidamente identificadas, uso y seguridad de la misma.

- 1.2. Jet Smart es el explotador aéreo (aerolínea) responsable de la atención de los pasajeros desde el momento en que estos adquieren el pasaje aéreo hasta el desembarque de este.

2. DESCARGOS:

- 2.1. Respecto a lo descrito por el Sr. Lázaro con respecto a la negativa de ingreso a la sala de embarque al señor en mención, se debió a que él no contaba con la tarjeta de embarque virtual o física expedida por la aerolínea.
- 2.2. Aeropuerto Andinos del Perú S.A. mantiene un procedimiento descrito dentro del Programa de seguridad aprobada por la DGAC, el cual refiere e indica que, para permitir el ingreso a los pasajeros a zonas de seguridad restringida, estos deben portar consigo la tarjeta de embarque emitida por el explotador aéreo, así como su documento de identidad original y en físico

3. CONCLUSIONES:

- 3.1. Aeropuertos Andinos del Perú no es competente para conocer los reclamos derivados de la prestación deficiente de los servicios a cargo del explotador aéreo (Jet Smart)
- 3.2. Aeropuertos Andinos del Perú, ha establecido un Programa de Seguridad aprobado por la DGAC- MTC, el cual señala los documentos requeridos para poder ingresar a la Zona de seguridad restringida

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Yena Diana Añaños Mendoza
Supervisor de Seguridad (e)



INFORME 007-2023-OPS-AQP-AAP

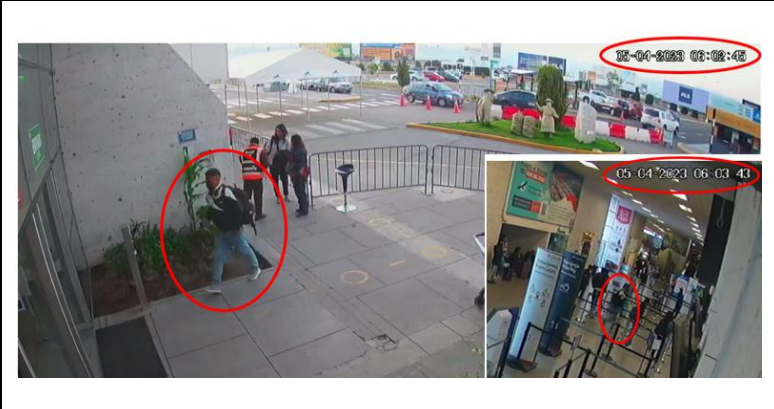
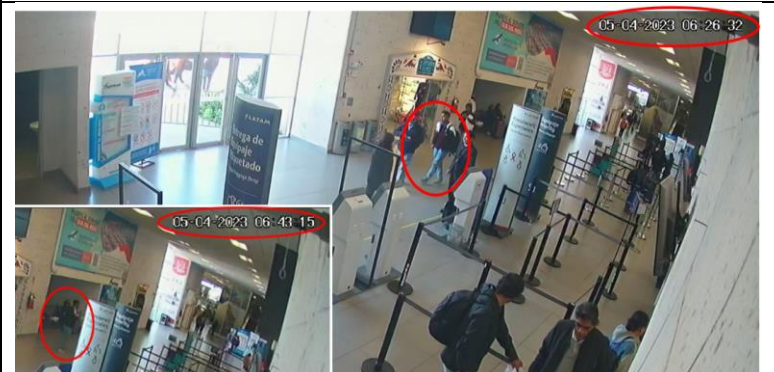
PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Luigi Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

FECHA : 06 de abril del 2023

ASUNTO : Reclamo N.º 00005-2023-AAP-AQP

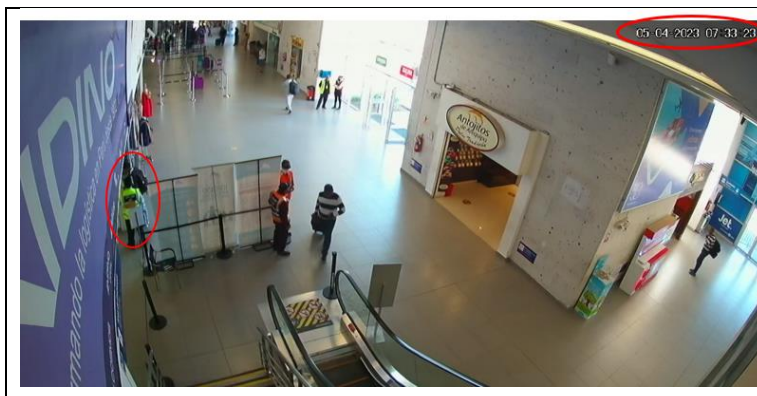
Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 0005-2023-AAP-AQP interpuesto el día 05 de abril del presente año mediante el Libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>El pasajero reclamante ingresa a las 06:02 horas, aproximadamente, y se aproxima al counter N° 03 correspondiente a la aerolínea Jet SMART.</p>
	<p>Siendo las 06:26 horas, el reclamante se retira del counter de la aerolínea. Posteriormente, a las 06:43 horas, se dirige a las butacas ubicadas al costado de Migraciones, frente a los counter de Jet SMART.</p>



	<p>A las 06:54 horas, el reclamante se dirige al arco de seguridad y dialoga con personal de LIDERMAN encargado del control de acceso.</p>
	<p>A las 07:18 horas, el reclamante se acerca al área de Informes y manifiesta su intención de presentar un reclamo.</p>
	<p>Siendo las 07:21 horas, el reclamante expresa los motivos de su reclamo al Supervisor de Terminal, Sr. Luigi Iquiapaza, relacionados a la pérdida de su vuelo (JZ-7000) a causa de no habersele permitido pasar a las salas de embarque; no obstante, al solicitarle su tarjeta de embarque, el reclamante refiere no tenerla en ese momento.</p>
	<p>A las 07:30 horas, personal de la aerolínea Jet SMART se aproxima al área de Informes e indica al reclamante que no se le ha permitido realizar su viaje porque no se encuentra en el listado de pasajeros del vuelo JZ-7000 y tampoco se encuentra registro del código de reserva proporcionado.</p>





A pesar de la explicación expresada por el Supervisor de Terminal sobre los requisitos para acceder a las salas de embarque y la aclaración del personal de la aerolínea Jet SMART, el pasajero reclamante insiste en su solicitud e interpone reclamo a las 07:33 horas.

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

1. Antecedentes:

- 1.1. Jet SMART es el explotador aéreo (aerolínea) encargado de prestar el servicio de transporte aéreo; en consecuencia, la celebración del contrato correspondiente se realiza entre Jet SMART y el pasajero, siendo el “billete de viaje” o las “tarjeta de embarque”, los documentos que dan cuenta de su celebración y de las condiciones o términos del mismo.
- 1.2. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”; en ese sentido, son de su competencia, el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.
- 1.3. El Programa de Seguridad del Aeropuerto de Arequipa, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, establece que:
“En el caso del ingreso de los pasajeros a las salas de embarque, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. verifica que:
...
- El nombre y apellido señalado en la tarjeta de embarque, coincidan con el documento de viaje presentado por el pasajero...
- 1.4. De acuerdo con el Procedimiento Operativo Normalizado de Control de Acceso de Pasajeros antes de las Inspecciones de Seguridad “SEG-AAP-PON-001 (a)”, que establece los lineamientos para un adecuado control de pasajeros que ingresan al punto de control de seguridad para el acceso a las salas de embarque, no se permitirá el ingreso a la sala de embarque a los pasajeros que no cuenten con su tarjeta de embarque.



2. Descargos:

2.1. Respecto a la imputación del reclamante, Sr. Samuel Lazaro Romero, que señala a Jet SMART, cuyo personal le habría dejado hablando y dado la espalda, como responsable de la pérdida de su vuelo, se señala lo siguiente:

El explotador aéreo (aerolínea) Jet SMART, se obliga a realizar el transporte del pasajero en virtud de la celebración del contrato de transporte aéreo, por lo tanto, la prestación del servicio o la realización deficiente del mismo, es de su competencia; de igual modo, las actitudes inapropiadas del personal de la aerolínea, deben ser comunicadas mediante los canales que corresponden a Jet SMART.

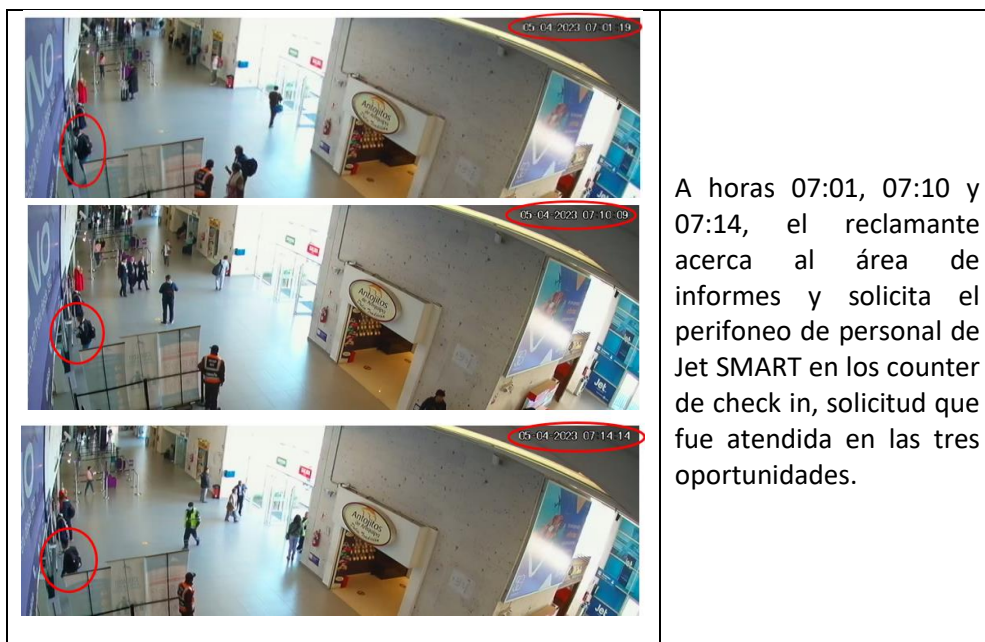
Por otro lado, debe precisarse que, tal como se acredita en las fotografías del cuadro que sigue, el reclamante fue atendido por el personal de la aerolínea Jet SMART en más de una oportunidad; asimismo, a solicitud del Supervisor de Terminal, se acercó al área de informes para exponer las razones por la cuales no se permitía el embarque del pasajero, siendo éstas las siguientes: 1) realizada la búsqueda de los nombres y apellidos del Sr. Samuel Lazaro Romero, no se encontró registro en el listado de pasajeros del vuelo JZ-7000 con salida a Lima a las 07:35 horas y, 2) realizada la búsqueda del código de reserva que el pasajero proporcionó, éste no existe.

	<p>El pasajero reclamante es atendido en el counter de Jet SMART a partir de las 06:03 horas.</p>
	<p>A las 06:48 horas, personal de Jet SMART dialoga con el pasajero reclamante en el hall check in y posteriormente en el counter N° 03.</p>



2.2. Respecto a la imputación del reclamante, que señala al Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, cuyo personal habría aducido el perifoneo 02 veces no habiendo conseguido que Jet SMART baje a su módulo, como responsable de la pérdida de su vuelo, debe señalarse los siguiente:

Aeropuertos Andinos del Perú, no determina ni verifica las razones por las cuales, el explotador aéreo, deniega el embarque de un pasajero; en consecuencia, no le corresponde la atención de cualquier queja o reclamo que se relacione a las consecuencias que deriven de su ejecución. Asimismo, con el fin de ayudar al pasajero cuando solicita atención por parte de alguna aerolínea, el área de informes hace un llamado mediante el sistema de perifoneo para que el personal se aproxime a los counter de atención ubicados en el Hall check in, no teniendo la facultad de exigir su presencia de forma obligatoria.



2.3. Respecto a la afirmación del reclamante, referida a que intentó pasar a las salas de embarque para conversar con el personal de Jet SMART, pero el personal del aeropuerto no se lo permitió, momento en el que habría perdido su vuelo



perjudicando sus estudios y perdiendo dinero por el tiempo perdido, debe precisarse lo siguiente:

El pasajero reclamante se acercó al Control de Acceso de Pasajeros sin contar con la tarjeta de embarque, requisito indispensable para autorizar su acceso a las salas de embarque. Asimismo, tal como se demostró con las fotografías contenidas en el cuadro del numeral 2.2, se entrevistó con personal de la aerolínea Jet SMART en más de una oportunidad, por lo que fue atendido en el momento y lugar correspondientes. Finalmente, los perjuicios mencionados no son imputables a Aeropuertos Andinos del Perú, ya que actuó dentro de los lineamientos establecidos en el Programa de Seguridad del Aeropuerto y el Procedimiento Operativo Normalizado "SEG-AAP-PON-001 (a)".

3. Conclusiones:

- 3.1. Jet SMART brindó atención, al Sr. Samuel Lázaro Romero, en el lugar y oportunidad correspondientes; asimismo, como responsable prestar el servicio de transporte aéreo, establece los términos y condiciones del contrato, aspectos en los que Aeropuertos Andinos del Perú no tiene participación alguna.
- 3.2. Aeropuertos Andinos del Perú comunicó, a la aerolínea Jet SMART, la necesidad de la presencia de su personal en los counter de check in a fin de brindar la atención solicitada por el Sr. Samuel Lázaro Romero.
- 3.3. El pasajero Sr. Samuel Lázaro Romero, al no contar con su Tarjeta de Embarque, no está autorizado a acceder a las salas de embarque.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luigi Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

RESOLUCIÓN N°0005-2023-AAP-AQP

1 mensaje

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

10 de abril de 2023, 16:22

Para: "lazarosamuel9392@gmail.com" <lazarosamuel9392@gmail.com>

Cc: Supervisor AVSEC Arequipa <seg.aqp@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Supervisor de Terminal Arequipa <sup.termaqp@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenas tardes,

Estimado Samuel Lazaro Romero

Por la presente nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la RESOLUCIÓN N° 0005-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el RECLAMO N°0005-2023-AAP-AQP interpuesto por usted VÍA FORMULARIO en la sede del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

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


Sin otro particular, quedamos con usted.
Atentamente.



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.

3 adjuntos **RESOLUCION N°0005-AAP-AQP.pdf**
1052K **INFORME 007-2023-OPS-AQP-AAP Reclamo N° 005-2023-AAP-AQP (1).pdf**
839K **02. INFORME N°011-SEG-AAP-YDAM.pdf**
437K