



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		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Luisa Pariachi Corpa				
	Teléfono: 95135 1698				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico				<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: luisa.pariachi@pucp.edu.pe				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte		
	70232067				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Pucallpa 251 / Lima / Lima / Perú				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto: (No me brindan esa información) Tito Gerardo Lucque Rojas				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Latam en mi tarjeta de embarque cita a los pasajeros a las 4:40 a.m. Al llegar 4:25 a.m. nos indican que el aeropuerto abre a las 4:45 a.m. Sin embargo, en la entrada eramos varios pasajeros entre adultos mayores y niños quienes debíamos esperar en pleno frío. Siendo un aeropuerto internacional y teniendo sus normas, deben implementar un área de espera a la entrada y coordinar con las aerolíneas que esa información (se abra el aeropuerto 4:45) llegue a los pasajeros. Además el aeropuerto no cuenta con espacios de espera.</p> <p>Adjunto otra página de requerir más espacio) Posible experiencia.</p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)				
	Imágenes y vídeos a ser solicitados.				
	Firma			Huella digital	
				(No cuentan con huellas)	
	Fecha: 01 de 07 de 2024				



RESOLUCIÓN N° 0007-2024-AAP-AQP

Expediente : 0007-2024-AAP-AQP
Reclamante : Luisa Pariachi Ccorpa

Arequipa, 3 de julio del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000007-2024-AAP-AQP de fecha 1 de julio del 2024, interpuesto por Luisa Pariachi Ccorpa con identificación de DNI N° 70232067 (a quien en adelante se denominará 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 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, la Reclamante presenta su queja señalando que al llegar al Aeropuerto a las 4:25 de la mañana se le indicó que el Aeropuerto recién abriría a las 4:45 y que ello no sería adecuado pues la línea aérea cita a las 4:40 y que en razón de ello tuvo que pasar incomodidades como el frío.

Que, al respecto se cuenta con el INFORME N° 0018-2024-AAP-ENCR que se adjunta y forma parte de la presente que se pronuncia con relación a lo indicado, incluso con imágenes tomadas de las cámaras.

Que, sobre el particular, pese a comprender el malestar de la Reclamante, debe tenerse en cuenta que el horario de atención del Aeropuerto es de 06:00 a las 22:00¹ ele teniendo en cuenta que el primer vuelo está programado para las 06:40, el Aeropuerto abre sus puertas

¹Esto se encuentra informado además en la siguiente dirección electrónica:
<https://www.aap.com.pe/ayuda/preguntas>





a las 4:40 para brindar las facilidades que requieren los pasajeros que son citados, conforme a las imágenes adjuntas al informe.

Que, de acuerdo con ello, se reitera que, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, no se aprecia algún accionar indebido por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar infundado el reclamo, no obstante tomar en cuenta el reclamo para evaluar oportunidades de mejora que pudieran implementarse de ser posible.

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° 000007-2024-AAP-AQP de fecha 1 de julio del 2024 interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 0018-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y manifestar que se tomará en cuenta el reclamo para evaluar oportunidades de mejora que pudieran implementarse de ser posible.

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 resolución².

Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 0018-2024-AAP-ENCR al correo señalado por la Reclamante.

² 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.





Aeropuertos
Andinos del
Perú



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Gerente del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas



INFORME N° 0018-2024-AAP-ENCR

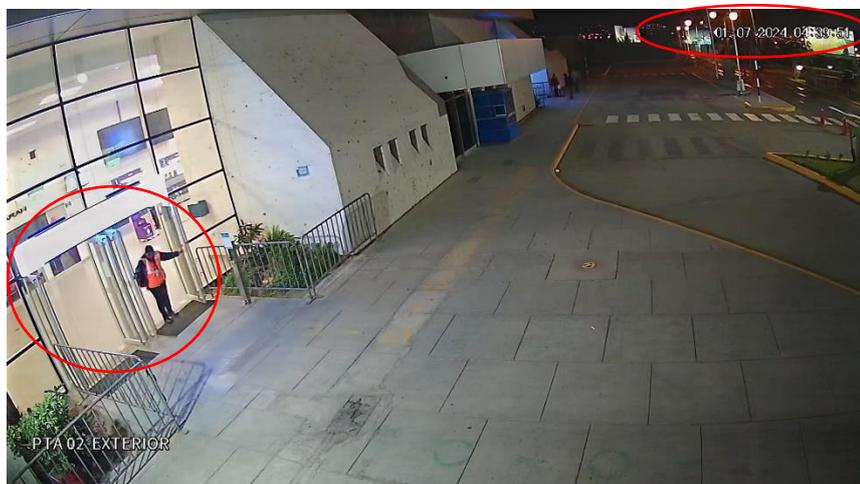
PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

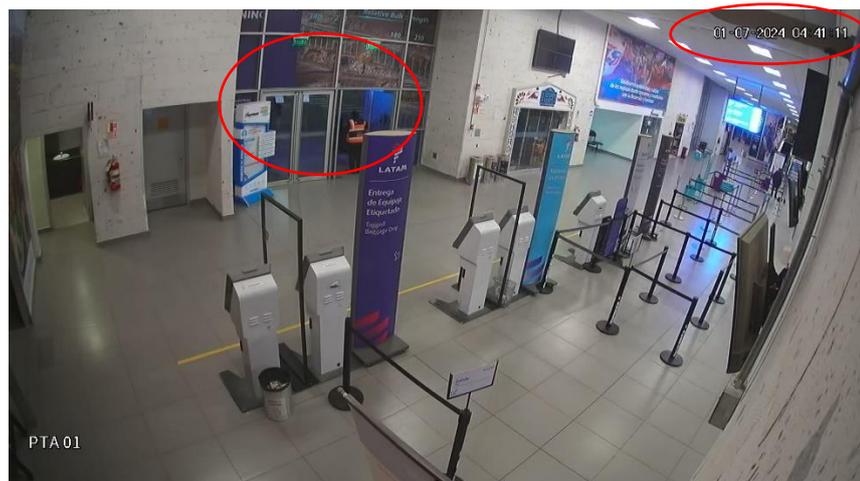
FECHA : 01/07/2024

ASUNTO : Reclamo N°007-2024-AAP-AQP

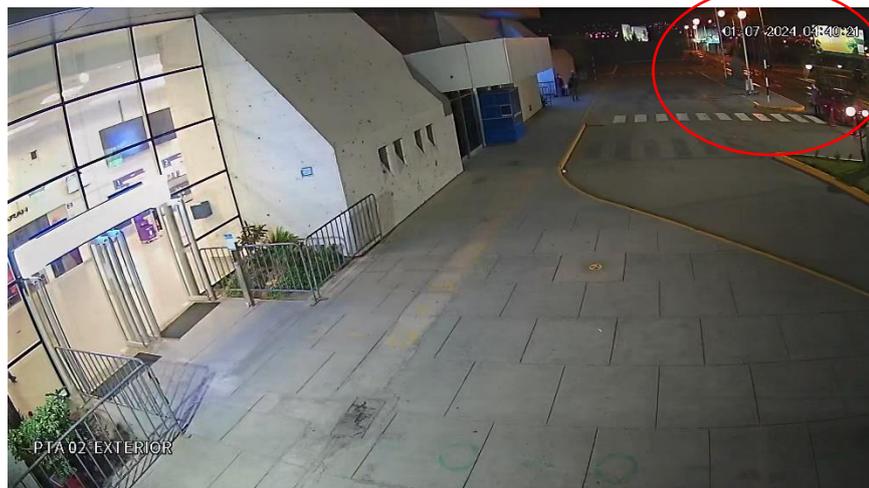
Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle sobre los hechos respecto al reclamo de mención en el asunto.



Como se puede observar en las imágenes de videovigilancia, siendo las 04:39 horas el personal de seguridad abre la puerta de acceso número 1.



Luego, siendo las 4:41 horas, se realiza la apertura de la puerta número 2.



Se observa en las imágenes que siendo las 4:40 llega el primer vehículo a la altura del ingreso a la terminal.

Antecedentes:

Según la Publicación de Información Aeronáutica del Perú - AIP, el horario de atención del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón es de 06:0 a 22:00 horas; sin embargo, considerando que según itinerario el primer vuelo está programado para las 6:40 horas, es que la apertura de accesos para personas y vehículos se realiza a las 4:40 horas.

Conclusiones:

- Como se observa en las grabaciones de videovigilancia el aeropuerto las puertas de ingreso 1 y 2 de la terminal se abrieron a las 04:41 y 04:39 horas respectivamente.
- El aeropuerto no cuenta con cámaras en la zona de la garita de ingreso; sin embargo, se observa en las grabaciones de videovigilancia que el primer vehículo llega a la terminal a las 04:40 horas, lo que evidencia que el acceso vehicular ya fue abierto.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.



Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
 Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

RESOLUCIÓN N° 0007-2024-AAP-AQP

1 mensaje

Aap Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: "luisa.pariachi@pucp.edu.pe" <luisa.pariachi@pucp.edu.pe>
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

3 de julio de 2024, 17:38

Buenas tardes

Estimada Luisa Pariachi

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0007-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 0018-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0007-2024-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Adriana Torreblanca Rojas
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° 018-2024-AAP-ENCR.pdf**
674K**RESOLUCION N° 0007-2024-AAP-AQP.pdf**
888K