

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO Nº **000013** 2023 - AAP - AQP

1 Nombre y Apellido completos del Reclamante

GUSTAVO Ramiro Rojas Manrique

Teléfono: 958331334

2 Correo electrónico

ramiro4792@yahoo.com

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico

Dirección de correo electrónico:

ramiro4792@yahoo.com

3 Documento de Identidad del Reclamante

DNI

29422774

Carnet de Extranjería

Pasaporte

4 Domicilio del Reclamante

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

Ennell 116-A

Yanchuara

5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

6 Identificación y Precisión del Reclamo

Le quitan la silla de Ruedas a una Anciana que no podía caminar, el personal que la acompañó hasta el control o puerta de salida le pidieron junto con EL PERSONAL DE SEGURIDAD (Mujer) 9:20 pm Aprox.

No ayudaron a la Anciana, quitándole la silla de Seguridad.

El supervisor dice que si no lo pidieron, no hay nada que reclamar. Mas el hijo pidió que le prestaran la silla para llegar a la cochera

(Adjuntar otra página de requerir más espacio)

7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Firma



Huella digital



Fecha: 09 de Octubre de 2023



RESOLUCIÓN N° 0013-2023-AAP-AQP

Expediente : 0013-2023-AAP-AQP
Reclamante : Gustavo Ramiro Rojas Manrique

Arequipa, 16 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0013-2023- AAP-AQP, de fecha 09 de Octubre de 2023, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Gustavo Ramiro Rojas Manrique identificado con DNI N° 29424774 (en adelante, 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 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 manifiesta que se le habría quitado la silla de ruedas a una anciana que no podía caminar, dicha situación habría sido realizada por el personal que acompañó hasta el control y el personal de seguridad, a pesar del supuesto requerimiento del hijo de la adulta mayor.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 011-2023-OPS-AQP-AAP del Supervisor de Terminal que da cuenta de lo sucedido y se pronuncia sobre lo señalado por el Reclamante con base en la visualización de los videos, el mismo que se adjunta como anexos a la presente resolución.





Que, sobre el particular, lo primero que corresponde mencionar es que se lamenta lo sucedido y que se comprende el malestar de la reclamante; sin embargo, debe tener en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (en adelante AAP) es una empresa totalmente ajena y distinta a las líneas aéreas transportadoras que prestan los servicios de transporte aéreo en el Aeropuerto, sobre los cuales mi representada no tiene injerencia por los hechos a su cargo y por las acciones que adopte o deje de adoptar respecto a la prestación del servicio.

Que, por tal motivo, no es posible que AAP pueda pronunciarse sobre los servicios que prestan las líneas aéreas transportadoras, por lo que corresponde que los reclamos relacionados con tales servicios corresponden sean presentados hacia las líneas aéreas y resueltos por las mismas.

Que, por lo tanto, corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la reclamante de presentar 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° 0013-2023-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto y solicitar a la Reclamante su comprensión.

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 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.





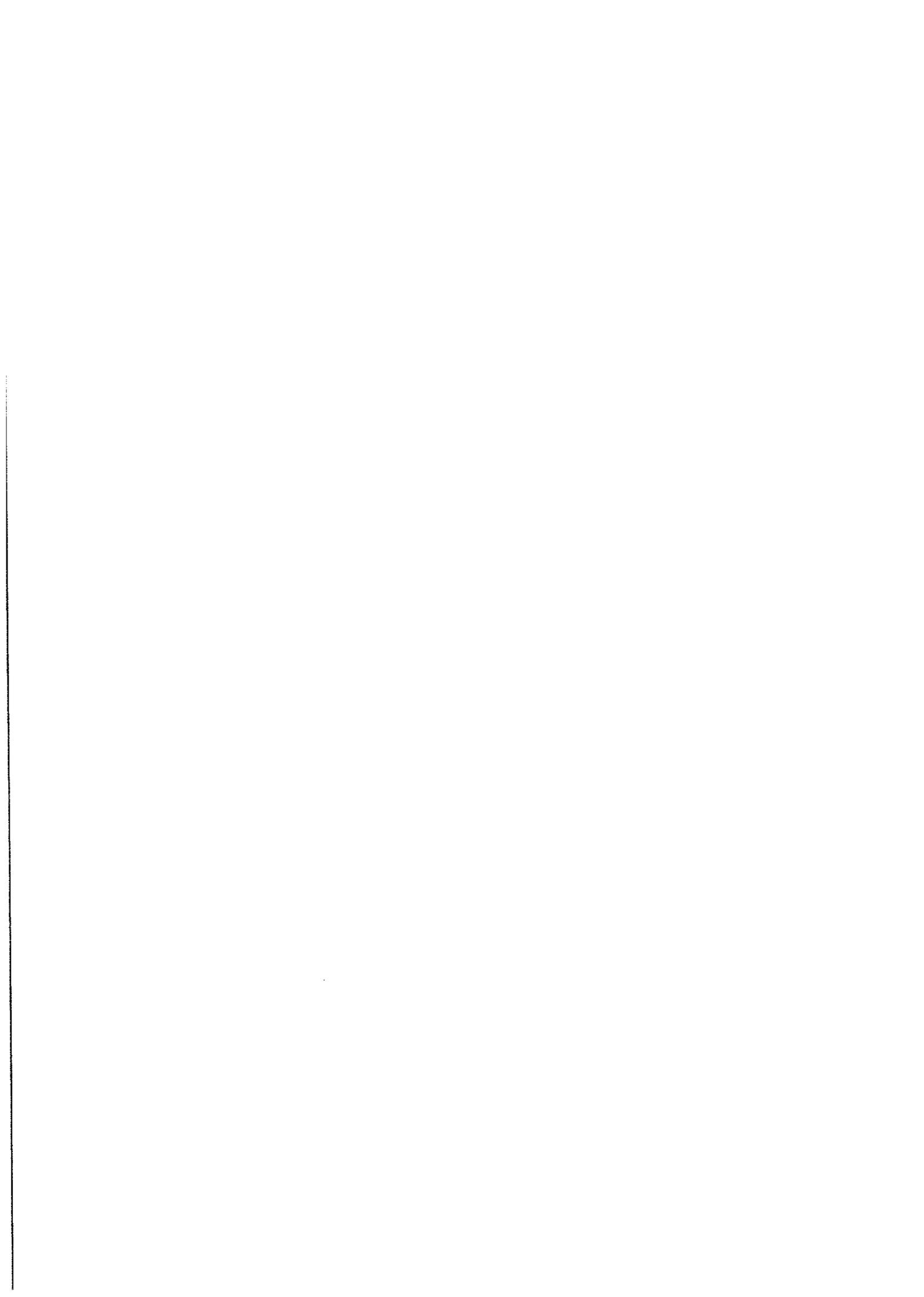
Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 011-2023-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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





INFORME N°011-2023-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Luigi Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

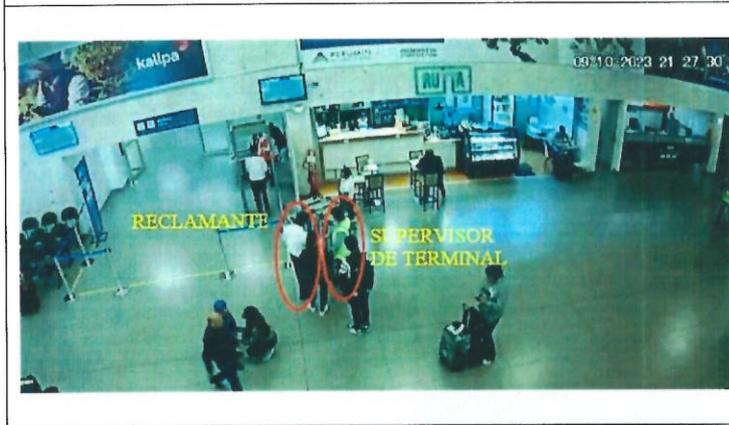
FECHA : 10 de octubre del 2023

ASUNTO : Reclamo N.º 00013-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N.º 00013-2023-AAP-AQP interpuesto el día 09 de octubre del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 21:11 horas, pasajeros de arribo (adulto mayor y su acompañante) salen al hall principal, asistidos por personal de la aerolínea Jet SMART hasta las líneas amarillas que limitan el control de acceso PV4.</p>
	<p>A las 21:12 horas, el personal de la aerolínea Jet SMART hace su ingreso a las salas de llegada, mientras el reclamante, Sr. Gustavo Ramiro Rojas Manrique, expresa su disconformidad con el actuar del personal de la aerolínea Jet SMART.</p>



	<p>Siendo las 21:15, el reclamante dialoga con el Supervisor de SECURITAS, Sr. Carlos Valencia Flores, y comunica su molestia relacionada con la falta de asistencia a pasajeros que necesitan silla de ruedas.</p>
	<p>A las 21:27 horas, el reclamante expresa los motivos de su reclamo al Supervisor de Terminal, Sr. Luigi Iquiapaza, relacionados a la falta de empatía de los trabajadores del aeropuerto, por cuanto se le habría negado una silla de ruedas a una persona de la tercera edad.</p>
	<p>Realizada la explicación referente al grado de responsabilidad de cada aerolínea, como encargada de satisfacer las solicitudes de asistencia de los pasajeros que transportan y, de la disposición de brindar asistencia, por parte de los trabajadores del aeropuerto, el reclamante interpone reclamo a las 21:40 horas.</p>

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 satisfacción de las condiciones o servicios, establecidos en el contrato correspondiente, dentro de las cuales se halla la asistencia a pasajeros mediante el uso de sillas de ruedas, es responsabilidad de la aerolínea.



- 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, le corresponde el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la imputación del reclamante, Sr. Gustavo Ramiro Rojas Manrique, que señala al personal de seguridad como copartícipe de haber quitado la silla de ruedas a una anciana, se señala lo siguiente:

Es obligación del personal de cada aerolínea, el brindar el servicio de asistencia a sus pasajeros conforme a las condiciones establecidas en el contrato de transporte. Por otra parte, el personal de seguridad (SECURITAS) no puede autorizar el uso o disposición de bienes que son de propiedad de la aerolínea, siendo que, en el presente caso, la silla de ruedas que venía siendo utilizada para la asistencia de pasajeros es propiedad de JetSMART; asimismo, el personal de seguridad no intervino (coordinando o limitando) en la ejecución del servicio de asistencia a cargo del personal de la aerolínea JetSMART.

- 2.2. Respecto a lo indicado por el reclamante, “el supervisor dice que si no lo pidieron no hay nada que reclamar” debe precisarse que:

Lo que se comunicó al reclamante es que, “el personal de seguridad (SECURITAS) está a disposición de brindar asistencia independiente de la condición del solicitante (sea pasajero o no), y que, de acuerdo con lo manifestado por el personal de seguridad, el acompañante del adulto mayor no habría solicitado que se le preste alguna silla de ruedas”.

- 2.3. En cuanto a la afirmación del reclamante, referente a la solicitud que el acompañante del adulto mayor habría realizado al personal de seguridad, debe señalarse que:

Tal solicitud no puede verificarse, toda vez que, de la revisión de las cámaras de seguridad, no se aprecia interacción alguna entre el acompañante del adulto mayor (hijo) y el personal de Seguridad (SECURITAS).

3. Conclusiones:

- 3.1. Jet SMART es el responsable de brindar el servicio de asistencia, mediante el uso de sillas de ruedas, a los pasajeros que transporta y conforme a las condiciones establecida en el respectivo contrato, acuerdo en el que, Aeropuertos Andinos del Perú, no tiene participación alguna.



- 3.2. El Personal de SECURITAS, no limitó la ejecución del servicio de asistencia a cargo de personal de JetSMART; asimismo, no está facultado para autorizar el uso o disposición de los bienes que no están bajo su responsabilidad o dominio.
- 3.3. No hay evidencia de que el Personal de SECURITAS se haya negado a brindar un servicio requerido por los pasajeros de arribo (adulto mayor y acompañante).

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

Anexo 01: Informe N°008-2023-AAP-ENCR de Supervisor AVSEC



INFORME N° 008-2023-AAP-ENCR

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

DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 12 de Octubre del 2023

ASUNTO : Reclamo N° 000013-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle sobre los hechos relacionados al reclamo del asunto.



Siendo las 21:11 horas del lunes 9 de Octubre del presente, hace su salida de la sala de llegadas una pasajera adulto mayor en silla de ruedas, apoyada por el señor Bernal Borda Berly Brando de TALMA y en compañía de su acompañante.



El señor Bernal de TALMA lleva la silla hasta la línea limite de acceso a sala de llegadas, donde indica que, de acuerdo con su procedimiento, solo debe acompañar al usuario hasta dicho limite. En ese momento la persona que iba en silla de ruedas es ayudada por su acompañante para ponerse de pie, sin dificultad.



Luego la persona adulta mayor y su acompañante prosiguen su camino hacia la salida sin problemas, retirándose a las 21:12 horas por la puerta N°4. Mientras la agente de Securitas asignada a este punto se dispone a realizar sus funciones de control de acceso a personal externo.

Posteriormente el Señor Gustavo Ramiro Rojas Manrique quien había observado las acciones descritas realiza el presente reclamo, siendo atendido por el Supervisor de Securitas de turno y el Supervisor de Terminal.



Conclusiones:

La pasajera adulta mayor y su acompañante son en todo momento atendidos por personal de TALMA, según sus procedimientos.

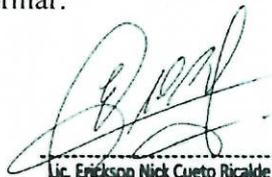
La agente de Securitas asignada a este punto no quita la silla de ruedas, ni interfiere con el procedimiento que realiza personal asignado por la aerolínea quien esta a cargo del pasajero, tampoco advierte en ningún momento de alguna solicitud de ayuda o de requerimiento de silla de ruedas por parte de los pasajeros.

Según el informe presentado por la agente de seguridad los testigos manifiestan su disconformidad con el proceder del personal de TALMA, mas no solicitan una silla de ruedas, además increpan a la agente que debería autorizar la salida de la silla; sin embargo ella aclara que no es su competencia negar o autorizar dichas acciones.

Se ha comunicado este hecho al personal de la empres TALMA para que tome las acciones pertinentes.

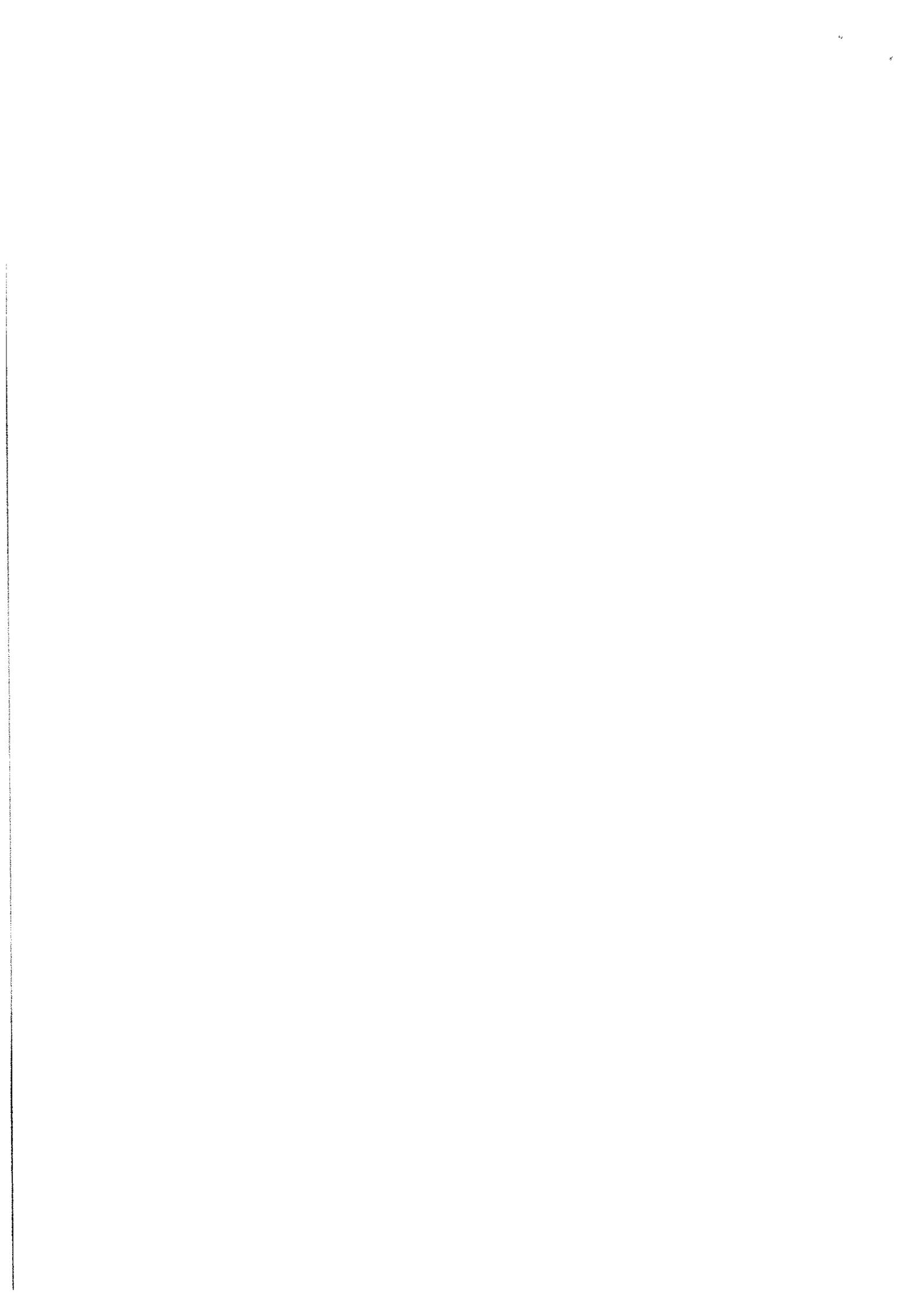
Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



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

Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de Seguridad



RESOLUCIÓN N° 0013-2023-AAP-AQP

1 mensaje

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

17 de octubre de 2023, 13:20

Para: "ramiro4792@yahoo.com" <ramiro4792@yahoo.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 Sr. Gustavo Rojas Manrique

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 013-2023-AAP-AQP y el informe N°011-2023-OPS-AAP-AQP con su anexo informe N° 008-2023-AAP-ENCR-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 013-2023-AAP-AQP vía libro físico, 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



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 **Resolución N° 013-2023-AAP-AQP.pdf**
1008K **Informe N°011-2023-OPS-AAP-AQP.pdf**
1782K