



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 000014**

**2023 - AAP - AQP**

**1 Nombre y Apellido completos del Reclamante**

Wendy Lourdes Vilca Chávez

Teléfono: 967 525 834

**2 Correo electrónico**

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

Dirección de correo electrónico: wvilca@icloud.com

**3 Documento de Identidad del Reclamante**

DNI

72298153

Carnet de Extranjería

Pasaporte

**4 Domicilio del Reclamante**

Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País

Ampliación Alto Cerro Verde Mz J Lt 1

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

Administrador del Aeropuerto

**6 Identificación y Precisión del Reclamo**

Te dejó a informes para solicitar el llamado a la empresa Jetsmart la persona en atención hace caso omiso, se ve llamando por teléfono más no realiza el contacto a la empresa. Después de 20 minutos se acerca otras 2 personas con problemas de check in de la empresa Jetsmart, recién hace un primer llamado, elandose como resultado que perdemos el vuelo.

Solicito que el aeropuerto oxige a los empresas personal en el counter porque cuando nos acercamos nos refiere que no hay personal y que debemos esperar que ellos no saben nada, se requiere es ver con el personal de la empresa.

Debido a esta mala comunicación y a que los usuarios paguen derecho en aeropuerto, solicito que ellos hagan que se realice adjuntar otra página de requerir más espacio) una buena atención a los usuarios.

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

*[Handwritten signature]*

Firma

Huella di

*[Handwritten signature]*

Fecha 07 de Noviembre de 2023



## RESOLUCIÓN N° 0014-2023-AAP-AQP

**Expediente** : 0014-2023-AAP-AQP  
**Reclamante** : Wendy Lourdes Vilca Chavez

Arequipa, 04 de octubre de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 0014-2023- AAP-AQP, de fecha 07 de Noviembre de 2023, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Wendy Lourdes Vilca Chávez identificada con DNI N° 72298153 (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, la Reclamante manifiesta que el personal de informes se habría demorado en perifonear el llamado a personal de la Aerolínea Jetsmart, como consecuencia de ello habría perdido su vuelo, y solicita que el Aeropuerto exija que las aerolíneas mantengan personal en el Counter, para que exista una buena atención a los usuarios.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 012-2023-OPS-AQP-AAP que se anexa a la presente y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que da cuenta de los hechos ocurridos, señalando que la Reclamante expresa su malestar debido a que no habría encontrado personal de Jetsmart en el Counter, y que el área de informes del aeropuerto se habría demorado en realizar el llamado al personal de la aerolínea.

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.





Del mismo modo, del referido informe se advierte que la Reclamante llegó a las instalaciones al Aeropuerto cuando el vuelo se encontraba en proceso de embarque

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 07:24 horas, Wendy Lourdes Vilca Chavez pasajera de la línea aérea Jet SMART de vuelo JZ 7000 ingresa a las instalaciones del aeropuerto</p>

2.3. La salida del vuelo de Jet Smart JZ7000, estaba programado para las 08:05 hrs. según itinerario, teniendo como hora de embarque las 07:15 así como el cierre de counter que es 50 minutos antes de la salida. Tal como se muestra en el Anexo 02 del presente informe.

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° 0014-2023-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 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**



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 012-2023-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 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.*

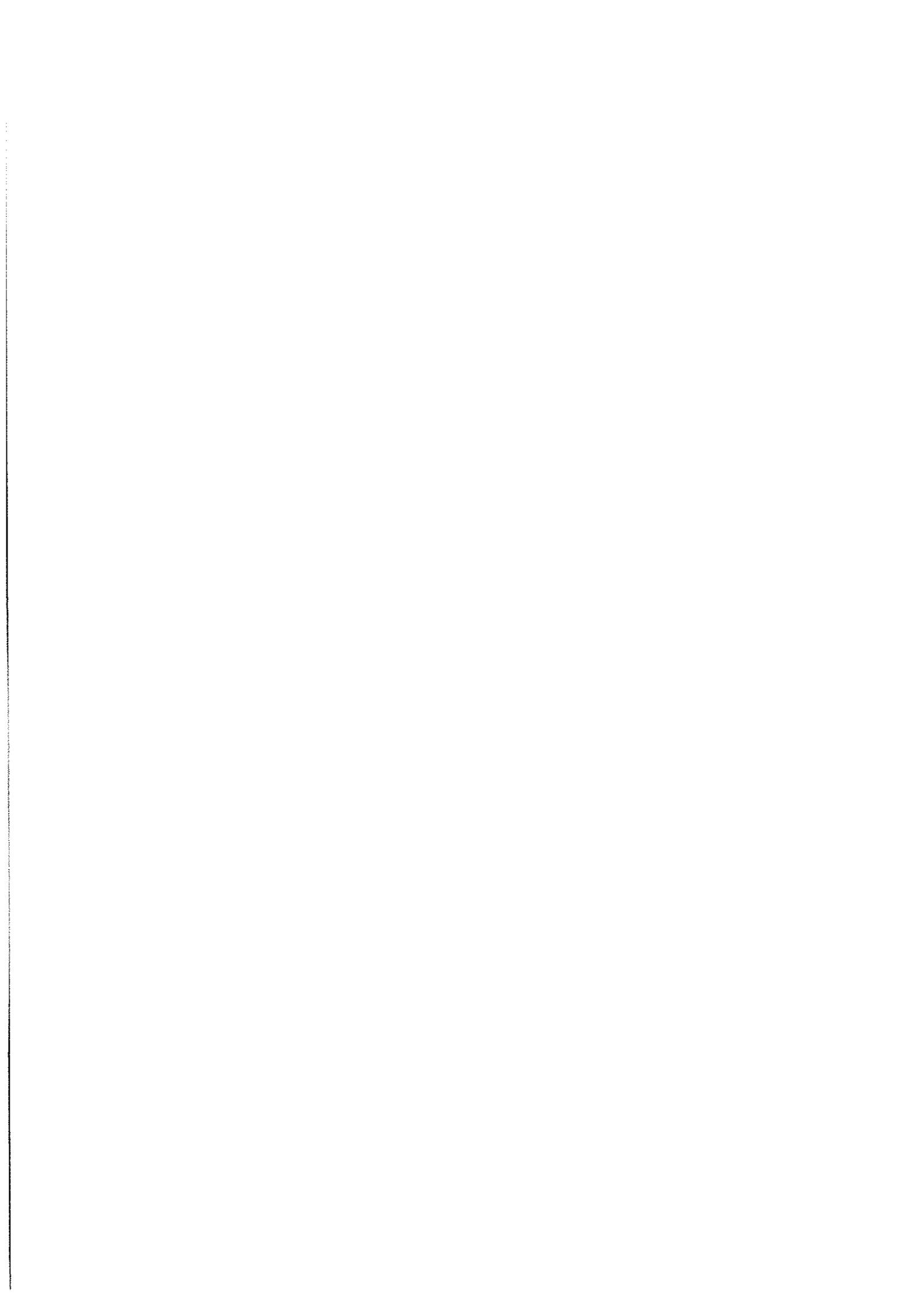
*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**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.*





**INFORME N°012-2023-OPS-AQP-AAP**

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

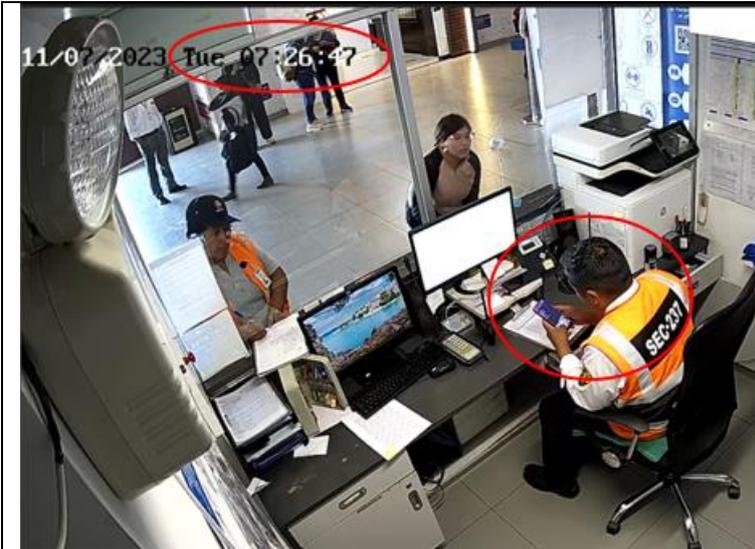
**DE** : Kathia Condori Kana  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 08 de noviembre del 2023

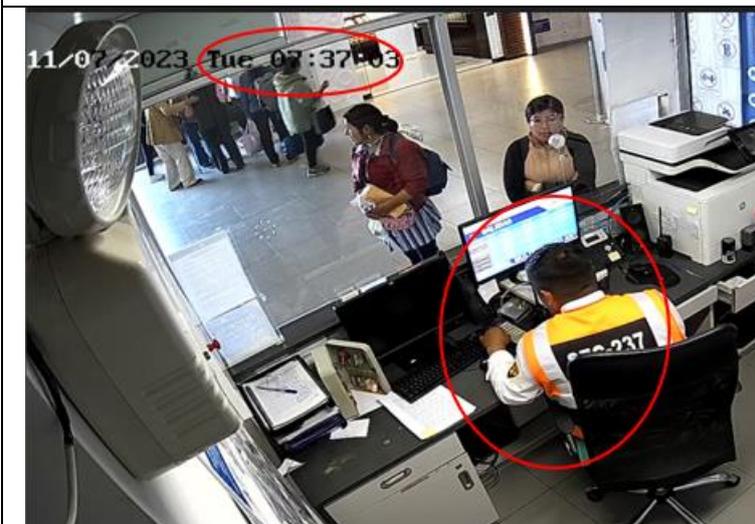
**ASUNTO** : Reclamo N.º 00014-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N.º 0014-2023-AAP-AQP interpuesto el día 07 de noviembre del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 07:24 horas, Wendy Lourdes Vilca Chavez pasajera de la línea aérea Jet SMART de vuelo JZ 7000 ingresa a las instalaciones del aeropuerto</p>
	<p>A las 07:26 la pasajera se acerca al área de informes indicando que no se encontraba personal de Jet Smart en counter solicitando que se realice el perifoneo ya que no contaba con su Check – in.</p>



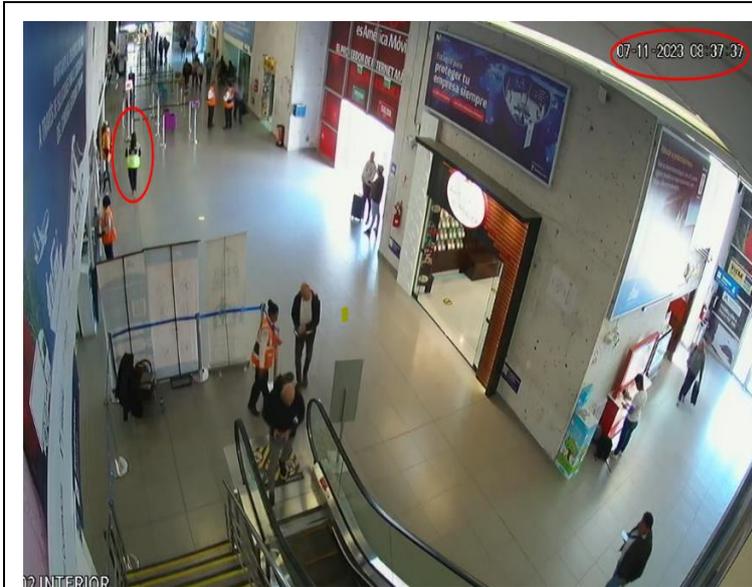
siendo las 07:26, personal de seguridad Esteban Paredes Fernández procede a comunicarse con personal encargado ya que, al ser un apoyo temporal en esta área, (por descanso médico del auxiliar de informes) demoro unos minutos para realizar el perifoneo solicitado.



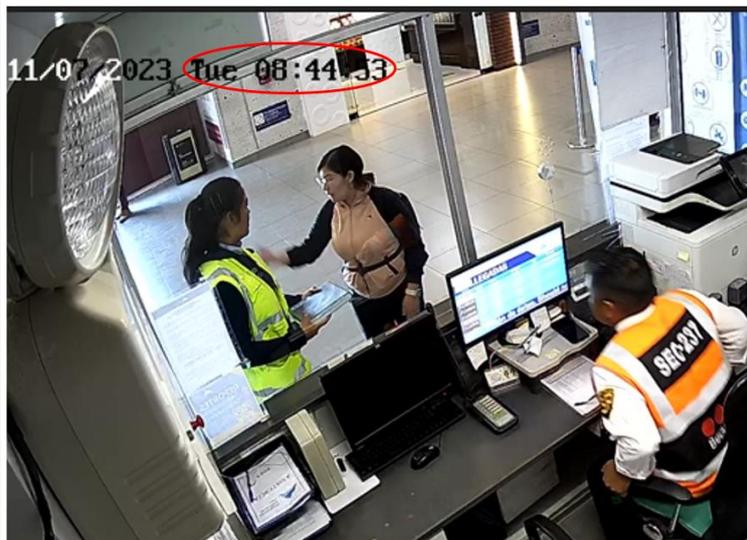
Siendo las 07:37, personal de seguridad Esteban Paredes Fernández, realiza el perifoneo solicitado 03 veces en toda la terminal, informando a personal de aerolínea que se aproxime al área de Check in, tal como indica el informe de este. Anexo 01. La pasajera después de varios minutos y al observar que personal de aerolínea no venía solicito el libro de reclamaciones



A las 08:12 la pasajera se retira del área de informes indicando que ira a colocar un reclamo a la aerolínea y regresara a colocar el reclamo al aeropuerto.



A las 08:37 horas, el agente se comunica con la supervisor de terminal en turno, Kathia Condori indicando que una pasajera quiere interponer un reclamo y que se encuentra en los counter de Jet Smart, me aproxime al counter para conversar con la Sra. Wendy Lourdes Vilca Chavez a la cual se le explicó que nosotros no podemos obligar a la aerolínea a bajar cuando tienen un avión en tierra y el apoyo que se le brinda es realizar el perifoneo para que la misma tenga conocimiento que tenemos pasajeros que se encuentran en el área de Check in.



A las 08:44 La pasajera solicito el libro de reclamaciones indicando que debería haber personal de aerolínea en todo momento y que personal que se encontraba en el área de informes demoró en realizar dicho perifoneo.

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 “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 esta, como lo indica en la RUTAP: *“Prestar servicios con las especificaciones de calidad y cobertura establecidas en los respectivos contratos de Concesión y, de ser el caso, en el marco*



*normativo vigente y disposiciones de OSITRAN. Asimismo, deberá mantener la operatividad de la infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos, mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión y normativa aplicable”.*

- 1.2. De acuerdo con las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros y equipaje Jet Smart indica:

*“4.- El Pasajero deberá presentarse en el mesón de embarque o mesón de counter o check-in, a la hora que el Transportador indique en el Billete de Pasaje, y si no se hubiera fijado hora específica, el pasajero reconoce que debe presentarse con suficiente anticipación para cumplir con todos y cada uno de los trámites de embarque y salida”*

- 1.3. Adicionalmente también se especifica en las Condiciones Generales del Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros y equipaje Jet Smart como responsabilidad del pasajero:

*“5.- Todo Pasajero que no se presente a viajar, que no llegue a la hora de presentación indicada en el Billete de Pasaje, o con la anticipación mínima indicada en el párrafo precedente, según sea el caso, se expone a que el Billete de Pasaje correspondiente expire indefectiblemente. En tal caso, no procederá devolución de los montos pagados por el servicio contratado, sin perjuicio de realizarse las devoluciones que fueren exigidas por expresa disposición de la ley aplicable”.*

Pudiendo encontrarse esta información disponible en:

<https://home-assets.jetSMART.com/pe/es/tyc/condiciones-generales>

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la imputación de la pasajera Wendy Lourdes Vilca Chavez, que señala que el personal de seguridad Esteban Paredes Fernández (apoyo en el área de informes) demoró en cuanto a la realización del perifoneo se señala lo siguiente:

No es obligación del aeropuerto realizar este tipo de servicios ya que no está dentro de las condiciones o servicios establecidos en el contrato de Concesión, así como en la RUTAP; sin embargo, el personal que se encontraba en el área de informes realizó dicha tarea a los minutos de lo solicitado.

- 2.2. Respecto a lo indicado por el reclamante que la demora del perifoneo causó la pérdida de vuelo, se debe precisarse que:



Al llegar la pasajera a las instalaciones del aeropuerto 07:25 hrs. ya estaba tarde, fue ese el motivo por el cual no logro encontrar a personal en el counter, el cual se encontraba en Sala de Embarque realizando el embarque dicho vuelo.

- 2.3. La salida del vuelo de Jet Smart JZ7000, estaba programado para las 08:05 hrs. según itinerario, teniendo como hora de embarque las 07:15 así como el cierre de counter que es 50 minutos antes de la salida. Tal como se muestra en el Anexo 02 del presente informe.

### 3. Conclusiones:

- 3.1. Aeropuertos Andinos del Perú no tiene a su cargo la prestación del servicio de transporte aéreo; es por tal motivo que, sobre el particular, la empresa Jet SMART es el responsable de brindar el servicio de transporte de pasajeros y equipajes conforme a las condiciones establecida al momento de la compra del pasaje aéreo, en la cual se incluyen los tiempos de atención en counter y sala de embarque. Tal como se muestra en el Anexo 03 del presente informe.
- 3.2. Dentro de los servicios brindados por Aeropuertos Andinos del Perú, no se encuentra el perifoneo al personal de aerolíneas, pero este se realizó de manera extraordinaria en apoyo a la pasajera a fin de poder contactar al personal de la aerolínea, esto sin poder asegurar la presencia del personal de la aerolínea en un corto periodo de tiempo.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

Kathia Condori Kana  
**Supervisor de Terminal**



Adjunto anexos. -

**Anexo 01**

**INFORME**



INFORME N°002

TURNO: "MAÑANA"

**De** PAREDES FERNANDEZ, ESTEBAN EDINSON  
**A** ERICKSON CUETO RICARDI – SUPERVISOR DE SEGURIDAD A.A.P  
**Asunto** INCIDENTE EN EL AREA DE INFORMES  
**Fecha:** 07/11/2023

Por medio de la presente cumplo con informar a usted lo siguiente:

Siendo el día 07/11/2023 a las 06:41 horas, me encontraba realizando labores de apoyo en el área de informes, a las 07:26 se aproxima la Srta. Wendy Lourdes Vilca Chávez, identificada con DNI 72298153, indicando tener problemas con su check in cuando solo faltaban pocos minutos para el cierre del vuelo JT7000. La pasajera solicitaba que se realice el perifoneo así que mi persona, que por estar de apoyo temporal no tenía conocimiento del uso del equipo de perifoneo, procedo a ponerme en contacto con el personal encargado para atender la solicitud de la pasajera. Es en esos momentos que logro realizar el perifoneo solicitado 3 veces. La pasajera no satisfecha e insistiendo que se perifonee con mayor insistencia solicita que se le haga entrega del libro de reclamaciones, el cual se le entrega en conocimiento de la Supervisora de Terminal Katia Condori Kana.

Es cuanto tengo que informar a Ud. Para los fines que estime por conveniente.

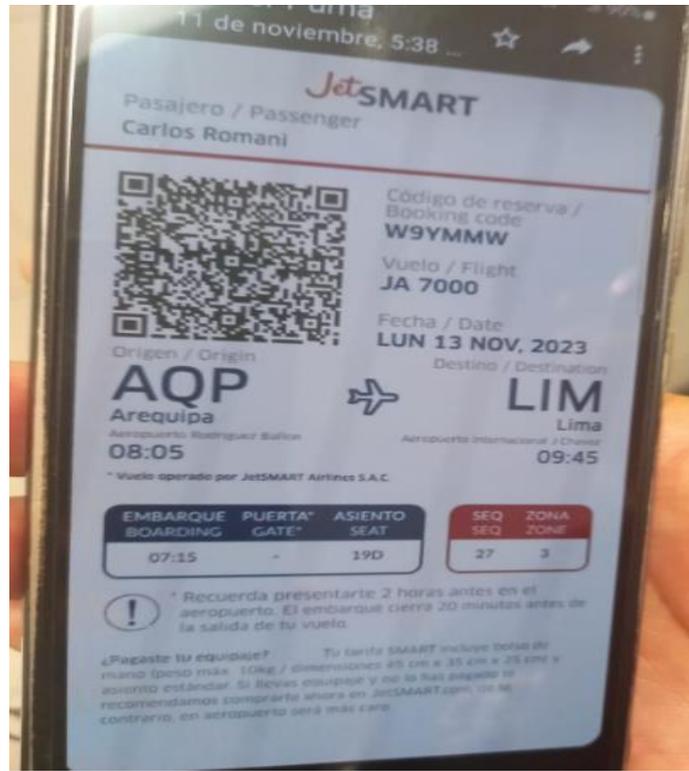


ESTEBAN EDINSON PAREDES FERNANDEZ  
AVP SECURITAS S.A.  
DNI 48703774





**Anexo 02**



	LA2120	21:40	LIMA	Programado
--	--------	-------	------	------------

domingo 12 de noviembre, 2023

Compañía	Vuelo	Hora	Destino	Estado
	LA2100	06:50	LIMA	Programado
	LA2324	07:50	CUZCO	Programado
	JA7000	08:05	LIMA	Programado
	LA2102	09:00	LIMA	Programado
	JA7330	09:10	CUZCO	Programado
	LA2104	09:40	LIMA	Programado
	LA2118	10:55	LIMA	Programado
	LA2124	11:55	LIMA	Programado
	H25106	12:05	LIMA	Programado
	LA2108	12:50	LIMA	Programado

\*Recuerda que debes confirmar esta información en las pantallas del mismo aeropuerto o consultando con tu aerolínea.





### Anexo 03



**PREGUNTAS FRECUENTES**

Busca por tema o palabra clave  **Buscar** 🔍

- Chárter
- SMARTICKET
- Agencias de Viajes
- Alianza American Airlines

**¿Con cuánta anticipación tengo que llegar al aeropuerto?** ▾

Porque en JetSMART nos importa que llegues a tiempo, te recomendamos que, **para vuelos nacionales** te presentes en el aeropuerto **2 horas** antes de la salida de tu vuelo y **para vuelos internacionales** deberás presentarte al menos **3 horas** antes de la salida de tu vuelo.

Recuerda que el counter cerrará **70 minutos** antes de la salida de tu vuelo para vuelos internacionales y **50 minutos** antes de la salida de tu vuelo para vuelos nacionales.

En el caso de la puerta de embarque, esta cerrará **20 minutos** antes de la salida del vuelo tanto para vuelos nacionales como internacionales.

**ANDINO**

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

---

**RESOLUCIÓN N° 0014-2023-AAP-AQP**

---

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

20 de noviembre de 2023, 11:54

Para: wvilca@icloud.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes, hubo un error en el tipeo.

Estimada Sra. Wendy Lourdes Vilca Chavez

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 014-2023-AAP-AQP y el informe N° N° 012-2023-OPS-AQP-AAP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 014-2023-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](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.

[El texto citado está oculto]

---

**2 adjuntos**

 **INFORME 012-2023-OPS-AQP-AAP..pdf**  
853K

 **Resolución N° 014-2023-AAP-AQP.pdf**  
1090K