



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO			Nº 000014	2024 - AAP - AQP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante			
	FREDDY LOPEZ BASSILIO			
	Teléfono: 943881500			
2	Correo electrónico			
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>			
	Dirección de correo electrónico: freddylopez943881500@gmail.com			
3	Documento de Identidad del Reclamante			
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
	0403240			
4	Domicilio del Reclamante			
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
	COOP. INGENIEROS I-3 CAYMA.			
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
	Administrador del Aeropuerto			
	TITO LUYUE			
6	Identificación y Precisión del Reclamo			
	<p>NO HAY PRIORIDAD DE ATENCION A PASAJEROS CON TARIJETA DE BOMBARDEUR CON PROBLEMAS EN SKY. PERDI MI VUELO Y QUIERO Y SOLICITO REEMBOLSO DE PASAJES.</p>			
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Firma			Huella digital	
Fecha: 18 de SEPTIEMBRE de 2024				

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 014-2024-AAP-AQP

Expediente : 014-2024-AAP-AQP
Reclamante : Freddy López Basilio

Arequipa, 23 de Septiembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 014-2024-AAP-AQP de fecha 18 de Septiembre de 2024, interpuesto por Freddy López Basilio identificada con DNI N° 04883240 (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 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 manifiesta que no hay 'prioridad' de atención a pasajeros con tarjeta de embarque son problemas en Sky, por cuyo motivo habría perdido su vuelo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 012-2024-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, sin embargo, debe tener en consideración que los pasajeros deben presentarse en el Aeropuerto dos





(02) antes de la Salida de Vuelo, situación que es advertida en la web de la Aerolínea que se puede apreciar a continuación

¿Cuánto tiempo antes hay que estar en el aeropuerto?

No importa a dónde viajes, siempre debes llegar con anticipación al aeropuerto. Es la manera de garantizar que antes de abordar tengas todo en orden.

Cuando se trata de vuelos nacionales, es importante que llegues al aeropuerto 2 horas antes de la hora programada de vuelo. Mientras que para las salidas internacionales, lo mínimo es 3 o 4 horas de antelación.

Si tendrás que hacer un visado, entonces llega 4 horas antes, así evitarás retrasos o perder el vuelo.

¿Por qué llegar con tanta anticipación? Considera que antes de subir al avión tienes que facturar tu equipaje, chequear los pasajes, localizar la puerta de embarque y pasar por controles de seguridad.

Así que, estar unas horas previas en el terminal aéreo es parte de organizarte con tiempo.

Que, en ese sentido es responsabilidad del pasajero tomar las previsiones del caso para llegar con la antelación debida a la hora prevista del vuelo, sin embargo, en la presente situación se advierte que el reclamante llego a las 06:30 am y el vuelo estaba programado para las 07:00 am, es decir que el pasajero llego con tan solo treinta (30) minutos antes de la hora programada para la realización del vuelo, momento en el cual el Counter de la aerolínea, de acuerdo a su página web se encontraba cerrado, debido a que cierra 45 minutos antes de la hora programada para el vuelo

Aeropuerto y embarque ✓

¿Con cuanta anticipación debo llegar al aeropuerto? ✓

¡No pierdas tu vuelo! Los controles migratorios actuales pueden tomar un tiempo adicional para ingresar a la sala de embarque. Para evitar inconvenientes, te recomendamos llegar con la siguiente anticipación según tu destino:

Tiempo antes del vuelo

País / Tipo de vuelo	Hora de presentación en aeropuerto	Hora de cierre del counter
CHILE		
Vuelo internacional saliendo desde Santiago	4 horas	1:20 horas
Vuelo nacional saliendo desde Santiago u otras regiones	3 horas	50 minutos
PERU		
Vuelo internacional saliendo desde Lima	4 horas	1 hora
Vuelo nacional saliendo desde Lima	3 horas	45 minutos
Vuelo nacional saliendo desde otras ciudades del país	2 horas	45 minutos
OTROS PAÍSES		
Vuelo internacional saliendo desde Ezeiza	4 horas	1:15 horas
Vuelo internacional saliendo desde otros aeropuertos	4 horas	1 hora

Recuerda que la hora de presentación en aeropuerto está especialmente establecida considerando los tiempos de espera y procesos que pueden existir antes de tu atención en counter. ¡Llega siempre con la anticipación necesaria!

Que, pesar que el reclamante llego fuera del horario de antelación requerida para vuelos nacionales, el personal de informes del Aeropuerto, realizo el perifoneo para que el personal de la Aerolínea se aproxime al Counter de atención de pasajero, por lo que no correspondería brindar prioridad a pasajeros que no han cumplido con llegar con la antelación requerida anteriores al horario programado para vuelos nacionales

Que, de lo indicado no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto que de los hechos se advierte que el pasajero no cumplió con llegar con el tiempo de antelación de dos (02) horas antes de la programación del vuelo, sino



con tan solo treinta (30) minutos, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo, dejando a salvo su derecho de reclamar contra la aerolínea.

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° 014-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 012-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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



INFORME 0012-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

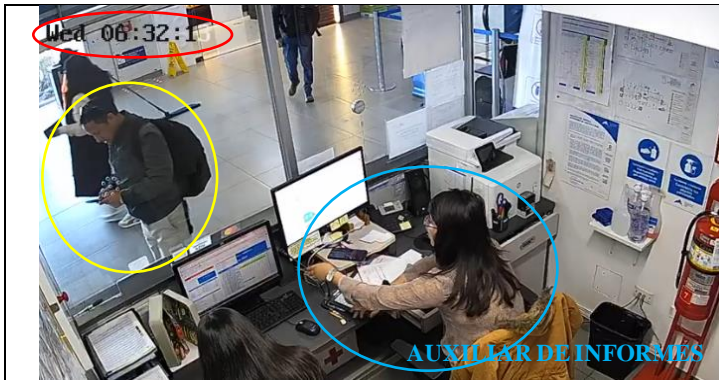
DE : Luigi H. Iquiapaza Iquiapaza.
Supervisor de lado tierra

FECHA : 19 de septiembre del 2024

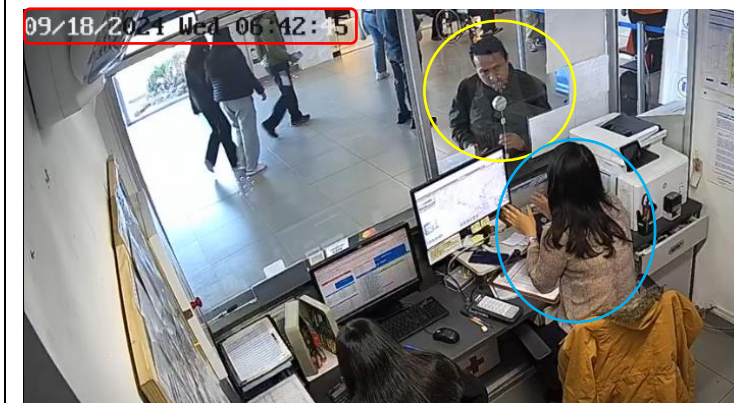
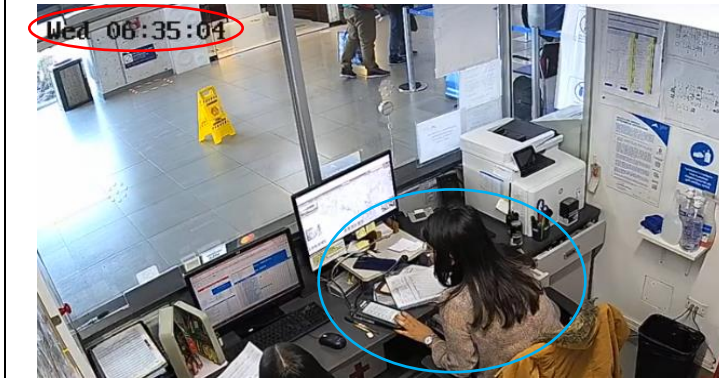
ASUNTO : Reclamo N° 000014-2024-AAP-AQP

Sirva el presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 000014-2024-AAP-AQP, interpuesto el día 18 de septiembre del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

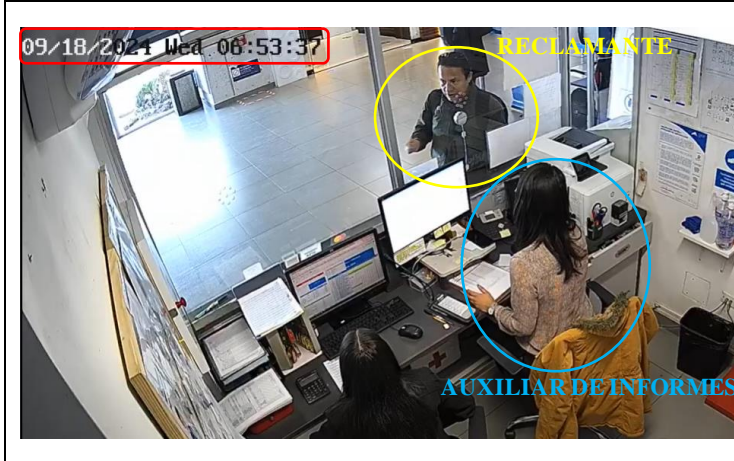
Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 06:30 horas del día 18 de septiembre, el reclamante, Sr. Freddy Rolando López Basilio, ingresa al aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón” y se aproxima al caunter de la aerolínea SKY.</p>
	<p>Posteriormente, a horas 06:31, el reclamante se acerca al área de informes y expresa su necesidad de contactar con personal de SKY para obtener su tarjeta de embarque correspondiente al vuelo H2-5102 con salida programada para las 07:00 del mismo día.</p>



Seguidamente, con el fin de ayudar al reclamante, la Auxiliar de Informes realiza el llamado mediante el sistema de perifoneo para que el personal de SKY se aproxime a los counter de atención ubicados en el Hall check in. Dicho llamado se realiza en dos oportunidades, a horas 06:32 y 06:35.



Siendo las 06:42 horas, el reclamante exige la presencia de personal SKY en los counter de check in, circunstancia en la que la Auxiliar de Informes explica la antelación con la que los pasajeros deben presentarse ante la aerolínea y la hora de cierre de counter, 02 horas antes y 45 minutos antes de la salida programada de su vuelo, respectivamente.



Finalmente, a las 06:53 horas, el reclamante retorna al área de informes y manifiesta su intención de presentar un reclamo, por lo que, a pesar de la explicación expresada por Auxiliar de informes con relación a la competencia de SKY y canales habilitados para atender su solicitud, el pasajero reclamante insiste en su solicitud e interpone reclamo.



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

1. Antecedentes:

- 1.1. SKY AIRLINES S.A. es el explotador aéreo (aerolínea) encargado de prestar el servicio de transporte aéreo; en ese sentido, la celebración del contrato correspondiente realizado entre SKY y el pasajero, es acreditado mediante el “billete de pasaje” o “pasaje”, documentos que, emitidos de forma manual o electrónica, dan fe de la celebración del contrato y de la aceptación de las condiciones o términos del mismo.
- 1.2. Las Condiciones Generales del contrato de transporte con SKY AIRLINE S.A. están contenidas en su “CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE”, documento que, a la vez, regula los derechos y obligaciones de SKY, como Transportador, y de los Pasajeros, en relación con el transporte contratado.
- 1.3. Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) es el operador de aeródromo (concesionario) 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 afirmación del reclamante, Sr. Freddy Rolando López Basilio, referida a que “no hay prioridad de atención a pasajeros con tarjeta de embarque con problemas en SKY”, se señala lo siguiente:

El explotador aéreo (aerolínea) SKY AIRLINE S.A., 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; por lo tanto, la falta de atención o prioridad en la atención a pasajeros que tienen problemas con su tarjeta de embarque, debe ser comunicada mediante los canales que corresponden a SKY.

En este punto, es oportuno señalar que, en la Sección II, numeral 2, quinto párrafo, del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje, SKY AIRLINE S.A. señala: ***Obligaciones del Pasajero. El Pasajero deberá presentarse en el mostrador o mesón de check-in, o puerta de embarque a la hora que el Transportador le indique, y si no se hubiera fijado alguna, con suficiente anticipación para cumplir con los trámites de salida (la que, en todo caso, no podrá ser inferior a 02 horas de antelación a la fijada para la salida del vuelo nacional y de 03 horas para vuelos internacionales).*** De igual modo, en la sección de preguntas frecuentes extraída de la página web de SKY (<https://www.skyairline.com/es/peru>) señala que la atención en los counter cierra 45 minutos antes de la salida del vuelo. (ANEXO N°01). En consecuencia, considerando la programación de vuelo H2-5102 para las 07:00 del día 18 de septiembre y con base en la hora de ingreso del pasajero reclamante evidenciada



en la fotografía del cuadro inicial, éste se presentó fuera del intervalo de atención establecido por el transportador aéreo con el cual contrató.

Por otro lado, debe precisarse que Aeropuertos Andinos del Perú asistió al pasajero no solo brindándole información, sino mediante el sistema de perifoneo, haciendo el llamado para que personal de SKY se aproxime a los counter de atención hasta en dos oportunidades.

2.2. Con relación a lo señalado por el reclamante: “perdí mi vuelo y solicito reembolso de pasajes”, se puntualiza lo siguiente:

En concordancia con lo señalado en los numerales 1.1. y 1.2. del presente informe, la devolución o reembolso solicitado por el pasajero reclamante se encuentra establecido en el Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje de SKY AIRLINE S.A.; por lo tanto, requiere accionarse mediante los canales establecidos por SKY y se rige por las condiciones de la tarifa contratada y normativa aplicable, aspectos en los que Aeropuertos Andinos del Perú (AAP) no tiene participación alguna.

3. Conclusiones:

3.1 El reclamante, Sr. Freddy Rolando López Basilio, se presentó en el aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”, fuera de los tiempos establecidos por SKY AIRLINE S.A.

3.2 Aeropuertos Andinos del Perú comunicó, a la aerolínea SKY, la necesidad de la presencia de su personal en los counter de check in a fin de brindar la atención solicitada por el reclamante.

3.3 Aeropuertos Andinos del Perú no tiene competencia para realizar el reembolso solicitado por el reclamante.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor Lado Tierra



ANEXO N°01

Aeropuerto y embarque ✓

¿Con cuanta anticipación debo llegar al aeropuerto? ✓

¡No pierdas tu vuelo! Los controles migratorios actuales pueden tomar un tiempo adicional para ingresar a la sala de embarque. Para evitar inconvenientes, te recomendamos llegar con la siguiente anticipación según tu destino:

Tiempo antes del vuelo

País / Tipo de vuelo	Hora de presentación en aeropuerto	Hora de cierre del counter
CHILE		
Vuelo internacional saliendo desde Santiago	4 horas	1:20 horas
Vuelo nacional saliendo desde Santiago u otras regiones	3 horas	50 minutos
PERÚ		
Vuelo internacional saliendo desde Lima	4 horas	1 hora
Vuelo nacional saliendo desde Lima	3 horas	45 minutos
Vuelo nacional saliendo desde otras ciudades del país	2 horas	45 minutos
OTROS PAÍSES		
Vuelo internacional saliendo desde Ezeiza	4 horas	1:15 horas
Vuelo internacional saliendo desde otros aeropuertos	4 horas	1 hora

Recuerda que la hora de presentación en aeropuerto está especialmente establecida considerando los tiempos de espera y procesos que pueden existir antes de tu atención en counter. ¡Llega siempre con la anticipación necesaria!

Cuadro extraído de la página web: <https://www.skyairline.com/es/peru>, en la sección enmarcada en rojo, se señala la hora de presentación de los pasajeros en el aeropuerto y la hora de cierre de counter.

ANDINO

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

RESOLUCIÓN N° 014-2024-AAP-AQP

1 mensaje

Aap Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: "freddylopez943881500@gmail.com" <freddylopez943881500@gmail.com>
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

23 de septiembre de 2024, 13:11

Buenas tardes

Estimado Freddy Lopez Basilio

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 014-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 012-2024-OPS-AQP-AAP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 014-2024-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



2 adjuntos

Resolución N° 014-2024-AAP-AQP.pdf
275K

INFORME 0012-2024-OPS-AQP-AAP.pdf
798K