



Aeropuertos
Andinos del
Perú

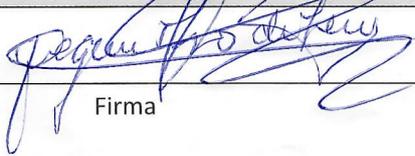
AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA

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 000018 2024 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Ulían Carolina Zegarra Flores de Waque.		
Teléfono: 941232178		
2 Correo electrónico carolazegarraflores@gmail.com.		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Dirección de correo electrónico: carolazegarraflores@gmail.com		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
<input checked="" type="checkbox"/> DNI 29224674	<input type="checkbox"/> Carnet de Extranjería	<input type="checkbox"/> Pasaporte
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
Urbanización Quinta Tristan Condominio El Greco Dpto D-302 José Luis By R.		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
Sixto - Tito Fleury		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Siendo el día jueves 24/10/2024, mi hijo tenía un vuelo por la aerolínea JetSmart a las 20.20pm. a la ciudad de Lima. Cuando intentó realizar su checkin via online la aerolínea no le permitía, por normativa de la aerolínea podíamos estar hasta antes de 30 minutos antes del vuelo. Estuvimos 1 hora antes, cuando nos dirigimos al counter de la aerolínea no habia ningún personal, no bajaron hasta las 21.10 pm. Durante este periodo de tiempo estuvimos constantemente con el personal de Información del aeropuerto. Srta. Tatiana quien es testigo que ningún personal de la aerolínea bajo habiendo ella perfooneado más de 4 veces. Solicitamos la devolución y sanción que corresponde al personal de turno, ya que nos causó demasiada incomodidad, no siendo los únicos pasajeros con el mismo inconveniente el mismo vuelo.</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 24 de Octubre de 2024		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 00018-2024-AAP-AQP

Expediente : 00018-2024-AAP-AQP
Reclamante : Lilian Carola Zegarra Flores de Luque

Arequipa, 06 de Noviembre de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 00018-2024-AAP-AQP, de fecha 24 de Octubre de 2024, interpuesto por Lilian Carola Zegarra Flores de Luque, identificada con DNI N° 29224674 (en adelante, la "Reclamante") mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (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 refiere que su nieto tenía un vuelo nacional programado el día 24 de octubre de 2024 a las 20:20 horas a través de la aerolínea Jetsmart. En virtud de ello, intentó hacer el check in del vuelo virtualmente sin éxito, por lo que optó por llegar una hora antes del vuelo al Aeropuerto, siendo el caso que la aerolínea le permitía llegar hasta 50 minutos antes del mismo; sin embargo, en el counter de la aerolínea no encontró personal alguno si no hasta las 21:10 horas. La Reclamante precisa que, durante todo ese tiempo, estuvo con el personal de información del Aeropuerto quienes la ayudaban a perifonear para que el personal de la aerolínea se acerque. En ese contexto, la Reclamante solicita la devolución de los costos incurridos, así como sancionar al personal de turno.





Que, al respecto y teniendo en cuenta el reclamo interpuesto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. comprende el malestar de la Reclamante y lamenta los inconvenientes y el malestar que pudo haberse producido como consecuencia de lo expuesto.

Que, es necesario precisar que, de los hechos narrados por la Reclamante, se evidencia que el personal respecto del que presenta el reclamo es el vinculado a la aerolínea a través de la cual había adquirido el pasaje de vuelo.

Que, sin perjuicio de lo anterior, se realizaron las investigaciones correspondientes a fin de evaluar de mejor manera la situación descrita por la Reclamante y determinar si, en efecto, los inconvenientes expuestos solo se generaron por cuestiones a cargo de la aerolínea.

Que, en ese contexto, se emitió el Informe N° 0014-2024-OPS-AQP-AAP, el mismo que, a través de las imágenes de las cámaras de seguridad del Aeropuerto, describe los hechos y precisa que el día 24 de octubre del 2024, la Reclamante y sus acompañantes ingresaron a las 19:37 horas al Aeropuerto, es decir, faltando menos de 50 minutos para su vuelo (el vuelo JA7006 estaba programado para las 20:21 horas).

Que, las imágenes de las cámaras de seguridad permiten observar que la Reclamante y sus acompañantes se acercan al módulo de Jet Smart a las 19:39 horas, pero no logran encontrar al personal de la aerolínea. Luego, a las 19:56 horas, el pasajero intenta pasar el control de seguridad para ingresar a las salas de embarque, sin embargo, el personal no logra visualizar el boarding pass por lo que le solicita coordinar con su aerolínea.

Que, ante este inconveniente, el pasajero a las 19:58 horas se acerca al área de informes del Aeropuerto, donde se le brinda asistencia realizando el perifoneo para que el personal de la aerolínea se acerque, siendo el caso que el personal de la referida aerolínea se acerca a las 20:19 horas al módulo correspondiente de check in.

Que, como se observa en lo expuesto por la propia Reclamante, los inconvenientes narrados surgieron a raíz de problemas virtuales en la plataforma de la aerolínea que no permitieron al familiar de la Reclamante tener su boarding pass con anterioridad a su vuelo.

Que, al respecto, es necesario precisar que dicho documento es imprescindible para que los pasajeros puedan ingresar a las salas de embarque, por lo que el personal de seguridad, lamentablemente, no podía permitir al familiar de la Reclamante el pase a una zona que requiere dicho documento como requisito.

Que, ante esta situación, el personal de información del Aeropuerto lo ayudó a través del perifoneo, siendo el caso que el personal de la aerolínea se acercó varios minutos después.

Que, lamentablemente, no es facultad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. coordinar la emisión de los boarding pass ni realizar el check in de sus vuelos, en tanto son las aerolíneas las operadoras de los vuelos y las que realizan el servicio de compra y venta de pasajes, por lo no era posible ayudar desde ese extremo al familiar de la Reclamante.



Que, sin perjuicio de lo anterior, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. recomienda siempre a sus pasajeros a través de su portal web que, en caso de vuelos nacionales, se presenten con 2 horas de anticipación en el Aeropuerto, tal como se muestra a continuación:

<p>¿Con cuántas horas de anticipación debo presentarme para viajar? —</p> <hr/> <p>Recomendamos a los pasajeros que, en caso sea un viaje nacional, se presente con 2 horas de anticipación y, para viajes internacionales, 3 horas antes.</p>

Que, por su parte, la Reclamante precisa en su reclamo que tenía conocimiento – por normativa de la aerolínea - de que podía acercarse hasta 50 minutos antes del vuelo, siendo el caso que se acerca a las 19:39 horas pese a que su vuelo se encontraba programado para las 20:21 horas. Ante esta situación, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. orientó al pasajero brindándole asistencia en el módulo de informes, generando que el personal de la aerolínea se acerque.

Que, sin embargo, no es posible pronunciarse respecto de los términos y condiciones del vuelo adquirido por el familiar de la Reclamante ni respecto del actuar del personal de la aerolínea en tanto es una persona jurídica diferente a Aeropuertos Andinos del Perú, con responsabilidades y funciones distintas a la del operador del Aeropuerto.

Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento normativo alguno de parte de Aeropuertos Andinos del Perú, por lo que no corresponde realizar devolución alguna de costos ni sancionar al personal del Aeropuerto; recomendándose a la Reclamante dirigir su reclamo contra la operadora del vuelo adquirido.

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° 00018-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0014-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Tito Luque Rojas
Gerente 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°0014-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Daniel Coaquira Rojas
Supervisor Lado Aire

FECHA : 30 de octubre del 2024

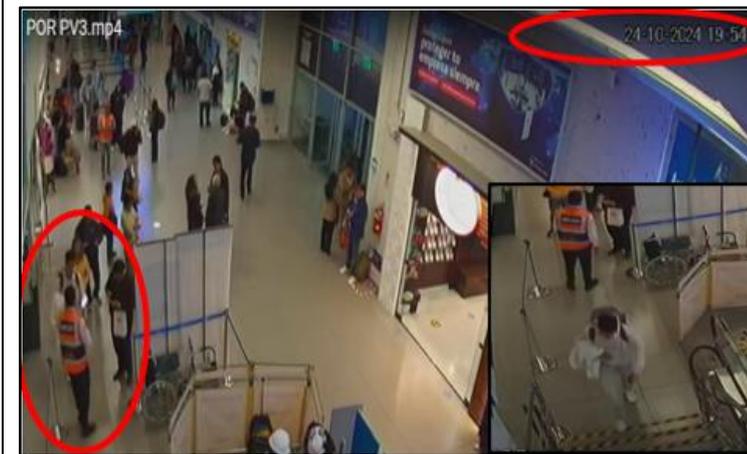
ASUNTO : Reclamo N.º 0000018-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 0000018-2024-AAP-AQP, interpuesto el día 24 de octubre del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 19:37 horas, la Sra. Lilian Carola Zegarra Flores, acompañante del pasajero de la aerolínea Jet Smart del vuelo JA7006 ingresa a las instalaciones del aeropuerto.</p>



A las 19:39 horas, el pasajero y sus acompañantes se apersonan a módulo de Jet Smart, sin embargo, ya no se encontraba personal de aerolínea en el counter.



A las 19:54 horas, pasajero pasa por el puesto de control (PV3), mostrando su boarding pass al personal de seguridad, el cual, al verificarlo, le da pase para el ingreso al área de control de seguridad.



Siendo las 19:56 horas, el pasajero muestra su celular al personal de seguridad para ingresar a las salas de embarque, sin embargo, personal de seguridad no logra visualizar el boarding del pasajero, indicándole que se apersona con su aerolínea.



Siendo las 19:58 horas, el pasajero se aproxima al área de informes indicando que tenía su boarding pass, pero que, al actualizar la página, el boarding ya no se podía visualizar. Por lo que, el auxiliar de informes a manera de apoyo realizó perifoneo a la aerolínea para que se aproxime al área de Check in. Posterior a esto el pasajero se dirigió al counter de Jet Smart.



A las 20:19 horas personal de la aerolínea Jet Smart, se dirige a los módulos Hall Check in.



A las 21:09 horas, la Sra. Lilian Carola Zegarra Flores, se acercó al área de informes para solicitar el Libro de reclamaciones, siendo abordada por el Supervisor Lado Aire Daniel Coaquira, el cual le informó que el reclamo debe realizarlo en la aerolínea ya que ellos son los responsables del servicio que brindan al pasajero y no el aeropuerto, la Sra. Lilian Carola Zegarra Flores insistió que se le entregue el Libro de reclamaciones para colocar el reclamo.



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 la misma**.
- 1.2. De acuerdo con el **Contrato de Transporte Aéreo de pasajeros, Jet Smart**, es el explotador aéreo (aerolínea) es el responsable de prestar el servicio de transporte aéreo, en consecuencia, es de su competencia, establecer las condiciones o términos del contrato de transporte aéreo, dentro de los cuales se encuentran el Check in y presentación en el aeropuerto, adicionalmente esta información también se indica en el boleto de viaje y otros canales digitales. Ver anexo 01.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la imputación de la Sra. Lilian Carola Zegarra Flores, quien señala: “Mi nieto tenía un vuelo por la aerolínea Jet Smart a las 20:20 a la ciudad de Lima, cuando intento realizar el Check in vía online la aerolínea no le permitía, por normativa de la aerolínea podíamos estar hasta antes de 50 minutos antes del vuelo. Estuvimos 1 hora antes, cuando nos dirigimos al counter de la aerolínea, no había ningún personal,” se señala lo siguiente:

Teniendo el vuelo JA7006 de la aerolínea Jet Smart, con despegue programado para las 20:21 horas, por lo que el personal a cargo de dicho vuelo iniciaría la atención en el counter a las 18:21 horas (02 horas antes de la salida de su vuelo), así como el cierre de counter que es 50 minutos antes de la salida (19:31 horas), se puede observar en cámaras que el pasajero y sus acompañantes realizaron su ingreso al terminal a las 19:37 horas, teniendo pleno conocimiento que el área de Check in cerraba 50 minutos antes de la salida del vuelo (según lo indicado en el reclamo).

Asimismo, al no haber podido realizar su Check in vía online, debía estar en el terminal 02 horas antes de la salida de su vuelo, información que es brindada al pasajero al momento de efectuar la compra del billete y están especificadas en las Condiciones Generales del Contrato Aéreo de Pasajeros de Jet Smart. Anexo 01

- 2.2. Respecto a la imputación de la pasajera Lilian Carola Zegarra Flores, quien señala: “no bajaron hasta las 21:10. Durante este periodo de tiempo estuvimos constantemente con el personal de información del aeropuerto Srta. Fátima Idone quien es testigo que ningún



personal de aerolínea bajo habiendo ella perifoneado más de 4 veces”, se señala lo siguiente:

En las imágenes de las cámaras, se puede observar que personal de aerolínea Jet Smart bajo del área de embarque al término de su vuelo JA7006 a las 20:19 horas dirigiéndose al Hall Check in.

- 2.3. Respecto a la imputación de la pasajera Lilian Carola Zegarra Flores, quien señala: “Solicitamos la devolución y sanción que corresponda al personal de turno, ya que nos causó demasiada incomodidad, no siendo los únicos con el mismo inconveniente al mismo vuelo”, se señala lo siguiente:

Aeropuertos Andinos del Perú, no participa en la fijación de las Condiciones Generales del Contrato Aéreo de Pasajeros de Jet Smart, ni tiene injerencia sobre la aerolínea ni su personal.

3. Conclusiones:

- 3.1. Jet SMART es el responsable de brindar el servicio de transporte de pasajeros conforme a las Condiciones Generales del Contrato Aéreo, acuerdo en el que Aeropuertos Andinos del Perú no tiene participación alguna, así mismo es la aerolínea es quien define los horarios de atención en el counter.
- 3.2. Aeropuertos Andinos del Perú brindó la ayuda y la respectiva atención al pasajero y a sus acompañantes realizando el perifoneo en varias oportunidades, para conocimiento y atención de la aerolínea; por lo tanto se solicita a los usuarios realizar los trámites solicitados a través de los canales de atención de la aerolínea Jet Smart.

Es todo cuanto tengo que informar.
Atentamente,



Supervisor Lado Aire
Daniel Coaquira Rojas



Se adjunta anexo N°01.

ANEXO N°01

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE JETSMART AIRLINES

Check-in y presentación en aeropuerto

El check-in podrá realizarse desde 72 horas y hasta 70 minutos antes de la hora de salida del vuelo a través de JetSMART.com sin cobro adicional.

También podrás realizar tu check-in en el aeropuerto, en el counter de JetSMART Airlines, previo pago del servicio.

Pasajeros que vuelen a destinos nacionales, en cualquiera de las jurisdicciones aplicables, deberán presentarse en el aeropuerto 120 minutos antes de la hora de salida del vuelo. El check in y (o) entrega de equipaje facturado en counter podrá realizarse hasta 50 minutos antes de la salida del vuelo.



The screenshot shows the 'PREGUNTAS FRECUENTES' (Frequently Asked Questions) page on the JetSMART website. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Busca por tema o palabra clave' and a red 'Buscar' button with a magnifying glass icon. Below the search bar, there is a list of categories on the left: 'Chárter', 'SMARTICKET', 'Agencias de Viajes', and 'Alianza American Airlines'. The main content area displays a question: '¿Con cuánta anticipación tengo que llegar al aeropuerto?' with a dropdown arrow. The answer explains that for national flights, passengers should arrive 2 hours before departure, and for international flights, they should arrive at least 3 hours before departure. It also notes that the check-in counter closes 70 minutes before departure for international flights and 50 minutes for national flights. Finally, it states that the boarding gate closes 20 minutes before departure for both national and international flights.



JetSMART
Pasajero / Passenger
Sebastián Daniel Aragon Chavez

QR Code

Código de reserva / Booking code
ADISSE

Vuelo / Flight
JZ 7360

Fecha / Date
MAR 19 JUL, 2022

Origen / Origin **AQP** Destino / Destination **TRU**
Arequipa Trujillo
Aeropuerto Rodriguez Ballon Aeropuerto Carlos Martinez de Pinillos

15:31 **17:40**

* Vuelo Operado por JetSMART Airlines Peru S.A.C.

EMBARQUE BOARDING	PUERTA* GATE*	ASIENTO SEAT	SEQ SEQ	ZONA ZONE
14:41	-	8C	65	3

! * Recuerda presentarte 2 horas antes en el aeropuerto. El embarque cierra 20 minutos antes de la salida de tu vuelo.

¿Pagaste tu equipaje? Tu tarifa SMART incluye un kilo de mano (peso máx. 10kg / dimensiones 45 cm x 35 cm x 25 cm) y asiento estándar. Si llevas equipaje y no lo has pagado te recomendamos comprarlo ahora en JetSMART.com, de lo contrario, en aeropuerto será más caro.

YBDUMD JA 7008 MAR 29 OCT, 2024

QR Code

Origen / Origin **AQP** Destino / Destination **LIM**
Arequipa Lima
Aeropuerto Rodriguez Ballon Aeropuerto Internacional J Chavez

21:36 **23:15**

* Vuelo operado por JetSMART Airlines S.A.C.

ACAA

EMBARQUE BOARDING	TERMINAL TERMINAL	PUERTA* GATE*	ASIENTO SEAT	SEQ SEQ	ZONA ZONE
20:46	-	-	26E	14	3

! * Recuerda presentarte 2 horas antes en el aeropuerto. El embarque cierra 20 minutos antes de la salida de tu vuelo.

¿Pagaste tu equipaje? Tu tarifa SMART incluye un kilo de mano (peso máx. 10kg / dimensiones 45 cm x 35 cm x 25 cm) y asiento estándar. Si llevas equipaje y no lo has pagado te recomendamos comprarlo ahora en JetSMART.com, de lo contrario, en aeropuerto será más caro.



RESOLUCIÓN N° 00018-2024-AAP-AQP

1 mensaje

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

6 de noviembre de 2024, 12:39

Buenas tardes

Estimada Lilian Carola Zegarra Flores de Luque

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0018-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 0014-2024-OPS-AQP-AAP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 018-2024-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



En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

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

2 adjuntos

RESOLUCIÓN N° 00018-2024-AAP-AQP.pdf
5718K

INFORME N°0014-2024-OPS-AQP-AAP.pdf
617K