



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

| | | | | | |
|----------------------|---|-----------------------|----------------|------------------|--|
| RECLAMO | | Nº 000020 | | 2024 - AAP - AQP | |
| 1 | Nombre y Apellido completos del Reclamante | | | | |
| | ALEX RAUL WEDENA POLOMINO | | | | |
| | Teléfono: 987 267 257 | | | | |
| 2 | Correo electrónico | | | | |
| | Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> a | | | | |
| | Dirección de correo electrónico: alex-wedena@hotmail.com | | | | |
| 3 | Documento de Identidad del Reclamante | | | | |
| | DNI | Carnet de Extranjería | Pasaporte | | |
| | 40401932 | | | | |
| 4 | Domicilio del Reclamante | | | | |
| | Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País | | | | |
| | AV. CAMOUNO 4255 - UMA - CAMOUNO | | | | |
| 5 | Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo | | | | |
| | Administrador del Aeropuerto | | | | |
| | TITO WAJE | | | | |
| 6 | Identificación y Precisión del Reclamo | | | | |
| | <p>- INGRESO A SALAS SE ENCUENTRA VACIO, PERSONAL ENCARGADO INDICA QUE SON CON 02 HORAS DE ANTECIPACION HORARIO DE VUELO LA 2114 (16:15); HORARIO QUE SE PIDE INGRESAR 13:30 hrs.</p> <p>SE SOLICITA MEJORAR HORAS DE INGRESO Y NO RESTRINGIR INGRESO DE PASAJEROS A SALA DE EMBARQUE.</p> <p>- CAPACITAR A SU PERSONAL EN ATENCION AL CLIENTE.</p> <p>* EN PRIMERA INSTANCIA NO QUISIERON ENTREGAR EL LIBRO DE RECLAMACIONES, HASTA QUE EL SUPERVISOR ZURVE (10 MINUTOS DE ESPERA)</p> | | | | |
| 7 | Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | | | | |
| | | | | | |
| Firma | | | Huella digital | | |
| | | | | | |
| Fecha: 31 de octubre | | | de 20 24 | | |

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0020-2024-AAP-AQP

Expediente : 0020-2024-AAP-AQP
Reclamante : Alex Raúl Ludeña Palomino

Arequipa, 07 de Noviembre de 2024

VISTO:

El reclamo N° 0020-2024-AAP-AQP de fecha 31 de Octubre de 2024, interpuesto por Alex Raúl Ludeña Palomino identificado con DNI N° 40401830 (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 su incomodidad debido a que el ingreso a sala de embarque se encontraba vacía y el personal encargado le indica que el ingreso es con dos (02) horas de anticipación al horario del vuelo, solicita mejorar horario de ingresos y no restringir el ingreso.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N°0015-2024-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, como refiere el informe, de acuerdo a la RAP 107 el





Control de Acceso a las Zonas de Seguridad Restringida (ZSR), como lo es la Sala de Embarque, es responsabilidad del operador del aeródromo, en le presente caso Aeropuertos Andinos del Perú S.A. quien a su vez coordina dicha situación con los explotadores, siendo por tal motivo que en el II Comité de Seguridad del Aeropuerto de fecha 24 de Julio del 2024 se determino que la tarjeta de embarque se considera vigente dos (02) horas anteriores a la hora programada del vuelo y que autoriza su ingreso a sala de embarque, y se mantiene vigente hasta la hora de salida según itinerario, y que eventualmente podría ser modificada previa comunicación del explotador aéreo.

Que, lo señalado ha sido implementado con la finalidad de cumplir con las normas de seguridad, referida al aforo permitido en la Sala de Embarque, ello con el fin de evitar poner en riesgo la integridad de pasajeros y usuarios, y por cuyo motivo se permite el ingreso de pasajeros que cuentan con tarjeta de embarque y que su vuelo este confirmado por el explotador aéreo.

Que, en razón a ello, si bien se entiende el malestar del reclamante, también debe tenerse en consideración que los criterios indicados y que han sido implementados en el Aeropuerto, son con la finalidad de salvaguardar la integridad de los pasajeros y usuarios de la infraestructura aeroportuaria, y dar cumplimiento a las normas de seguridad, por lo que no existe incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., y corresponde declarar infundado el reclamo.

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° 020-2024-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.

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





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N°0015-2024-OPS-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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°0015-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

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

FECHA : 03 de noviembre del 2024

ASUNTO : Reclamo N° 000020-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 000020-2024-AAP-AQP, interpuesto el día 31 de octubre del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

| Fotografía | Comentario |
|------------|---|
| | <p>Siendo las 13:32 horas del día 31 de octubre, el reclamante, Sr. Alex Raúl Ludeña Palomino, pasajero del vuelo LA-2114 con salida programada para las 16.15, se aproxima al Puesto de Control (PV3) del aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón” y solicita ingresar a las salas de embarque.</p> |
| | <p>En esas circunstancias, el agente encargado del Puesto de Control (PV3) informa al reclamante sobre la antelación con la que los pasajeros pueden ingresar a las salas de embarque (02 horas antes de la salida programada de su vuelo).</p> |



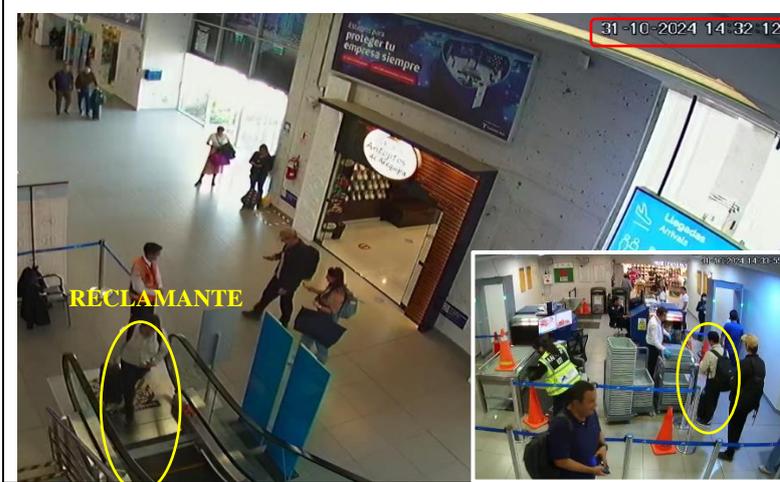
Posteriormente, a las 13:33 horas, el reclamante se aproxima a la oficina de Informes y Perifoneo para expresar su intención de interponer reclamo, por lo que la Auxiliar en turno comunica al Supervisor Lado Tierra para la atención del mismo.



Siendo las 13:36 horas, el reclamante expresa los motivos de su reclamo al Supervisor de Lado Tierra, que se relacionan con su disconformidad frente a la antelación de su ingreso a las salas de embarque (02 horas antes de la salida programada de su vuelo).



Después de la explicación expresada por el Supervisor del Lado Tierra, con relación a los motivos que justifican el control del ingreso de pasajeros a las salas de embarque, el reclamante insiste en su solicitud e interpone reclamo a las 13:38 horas.



Finalmente, siendo las 14:32 horas, el pasajero hace su ingreso a sala de Embarque, pasando su control por el puesto de inspección.



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

1. Antecedentes:

- 1.1. 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.
- 1.2. En concordancia con el numeral anterior y de conformidad con el literal a), del numeral 107.220, de la RAP 107¹, el Control de Acceso a las Zonas de Seguridad Restringida (ZSR), como son las Salas de Embarque, es responsabilidad del operador de aeródromo (AAP). Asimismo, debe precisarse que, las personas autorizadas para ingresar a las salas de embarque son: **pasajeros con tarjeta de embarque vigente**, personas con tarjeta de identificación (permanente o de visitante) emitidas por el operador de aeródromo, inspector de la DGAC con carnet vigente.
- 1.3. Como complemento a lo descrito se puntualiza que, conforme a lo desarrollado en el II Comité Seguridad del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, de fecha 24 de Julio del 2024, en el que participó el operador de aeródromo (AAP) y los explotadores aéreos (aerolíneas LATAM, SKY y Jet SMART), la **tarjeta de embarque es vigente** desde las 02 (dos) horas previas a la salida programada del vuelo al cual autoriza su ingreso; vigencia que se extiende hasta la hora de salida según itinerario y que podría ser modificada previa comunicación oportuna del explotador aéreo.²

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación del reclamante del Sr. Alex Raúl Ludeña Palomino que señala:
“Ingreso a salas se encuentra vacío, personal encargado indica que son con 02 horas antes

¹ **RAP 107 Medidas de Seguridad de la Aviación Civil (Aviation Security) para el Operador del Aeródromo y el Proveedor de Servicios de Tránsito Aéreo**
107.220 Control de Acceso a la ZSR

(a) *Todo operador de aeródromo debe realizar el control de acceso de toda persona o vehículo que ingresa a la ZSR de acuerdo a lo señalado en su PSA y en la presente regulación, a fin de impedir cualquier acceso no autorizado a la ZSR”. (...)*

² **Acta de reunión N° 002-2024 II Comité de Seguridad del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón**
Tarjeta de embarque vigente

- *Tarjeta de embarque vigente es aquella tarjeta de embarque emitida por el explotador aéreo, desde dos horas antes de la programación del vuelo, hasta la hora misma programada según itinerario, dicha validez que puede ser modificada bajo comunicación oportuna del explotador aéreo*



de anticipación horario de vuelo LA 2114 (16:15); horario que se pide ingresar 13:30”, se señala lo siguiente:

La información proporcionada por el agente encargado del Puesto de Control (PV3) sobre la antelación con la que los pasajeros pueden ingresar a las salas de embarque es correcta. Asimismo, conforme a lo señalado en el numeral 1.3 de presente informe y con base en la hora de solicitud de ingreso a salas de embarque del pasajero reclamante evidenciada en las imágenes del cuadro inicial (13:32 horas), el reclamante no cuenta con tarjeta de embarque vigente.

- 2.2. En cuanto a lo expresado por el reclamante: “Se solicita mejorar horas de ingreso y no restringir ingreso de pasajeros a sala de embarque”, se puntualiza lo siguiente:

El control de acceso de pasajeros, en cumplimiento de la normativa descrita en el numeral 1.2 del presente informe y ejecutado (respecto a los pasajeros) considerando lo expuesto en el numeral 1.3, se realiza, a la vez, con la finalidad de controlar el aforo en nuestras salas de embarque garantizando el ingreso a los pasajeros que sí cuentan con una tarjeta de embarque vigente y, en correspondencia con la programación señalada por los explotadores aéreos; en el presente caso, la aerolínea LATAM (explotador aéreo con el que contrató el reclamante) establece que los pasajeros de vuelos nacionales deben presentarse 2 horas antes de la salida de su vuelo en el aeropuerto (ANEXO N°01). Es decir, el reclamante contó con una tarjeta de embarque con calidad de válida desde las 14:15 horas, con lo cual su ingreso a las salas de embarque se encontró autorizado y se hace efectivo a las 14:32 horas.

- 2.3. Sobre lo solicitado por el reclamante: “Capacitar a su personal en atención al cliente”, se señala lo siguiente:

Con base en el informe presentado por el encargado del Puesto de Control PV3 (ANEXO N°2), sobre los hechos, así como la visualización de cámaras de la interacción del pasajero con todos los involucrados (personal de seguridad, auxiliar de informes y Supervisor Lado Tierra), no se pudo evidenciar que hubo una atención deficiente hacia el pasajero por parte del personal asignado del aeropuerto.

- 2.4. A cerca de lo indicado por el reclamante: “En primera instancia no quisieron entregar el libro de reclamaciones hasta que llegó el supervisor (10 minutos de espera)”

Se evidencia en la imagen del cuadro inicial, que, desde que el pasajero comunica la intención de reclamo al auxiliar de informes (13:33 horas), hasta la atención con el



Supervisor (13:36), existen solo 3 minutos de diferencia, asimismo, según nuestro procedimiento de Atención de Reclamos de Servicios Regulados por OSITRAN, uno de los encargados de la atención de reclamos, así como el proporcionar el libro de Reclamaciones a los usuarios es el Supervisor de turno.³

3. Conclusiones:

3.1. Aeropuertos Andinos del Perú, no incumplió ningún procedimiento, por el contrario, se cumplió el acuerdo conforme a lo desarrollado en el II Comité Seguridad del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón, de fecha 24 de Julio del 2024, en conformidad entre el operador de aeródromo (AAP) y los explotadores aéreos (aerolíneas LATAM, SKY y Jet SMART), respecto al termino de tarjeta de embarque vigente para el ingreso a salas de embarque.

3.1 Personal de Aeropuertos Andinos del Perú, brindó soporte y la respectiva atención al pasajero a su paso por el aeropuerto.

Es todo cuanto tengo que informar.
Atentamente,



Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor Lado Tierra

Se adjunta: anexos 01 y 02.

³ **PROCEDIMIENTO ATENCION DE RECLAMOS DE SERVICIOS REGULADOS POR OSITRAN ADM-AAP-PR-001(a)**

2. ATENCIÓN DE RECLAMOS

2.1. ATENCION DE RECLAMOS PRESENCIAL:

a. En todos los casos, los encargados de la atención de reclamos serán, dependiendo de la naturaleza del reclamo:

- *Temas Operacionales: El Supervisor de terminal, a falta de este último, el encargado será el Jefe de base de la sede (...)*



ANEXO N°01

LATAM AIRLINES Ofertas y destinos ▼ Mis viajes ▼ Centro de ayuda Estado de vuelo LATAM Pass [?] USD · USD Iniciar sesión

- Cambios y devoluciones ▼
- Equipaje ▼
- LATAM Pass ▼
- Coronavirus (COVID-19) ▼
- Documentos para viajar ▼
- Problemas con el vuelo ▼
- Check-in ▼

Centro de ayuda / Check-in / Embarque

¿Con cuánta anticipación tengo que estar en el aeropuerto para mi viaje?

A continuación podrás verificar con cuánto tiempo de anterioridad debes llegar al aeropuerto para no tener inconvenientes en tu viaje y despachar tu equipaje, si tienes alguno. **Durante la alta temporada, anticipa tu llegada al aeropuerto**, ya que los procesos de Control Migratorio y de Seguridad de los aeropuertos, presentan altos tiempos de espera.

Si tienes un **vuelo internacional**, debes presentarte **3 horas antes de la salida de tu vuelo** en el aeropuerto, **excepto en los siguientes casos:**

Si tienes un **vuelo nacional**, debes presentarte **2 horas antes de la salida de tu vuelo** en el aeropuerto, **excepto en los siguientes casos:**



ANEXO N°02

INFORME



INFORME N°004

TURNO: " MANANA "

Del : Pastor Apaza Cristian Elvis
Al : Eduardo Marquez Lima – Coordinador de Aviación
Asunto : Descargo por Reclamo de Pasajero.
Puesto : Supervisor de Seguridad Aeroportuaria
Fecha : 01/11/2024

Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

El día 31 de octubre del presente año, siendo las 13:32hrs aproximadamente, se apersonó por mi puesto de servicio - PV3 (Acceso a PRE-EMBARQUE) un pasajero del vuelo LA-2114. El horario de salida de dicho vuelo estaba estimado para las 16:15hrs, no obstante por consigna del Área de AVSEC se le indica a todos los pasajeros que el ingreso para la sala de embarque es de dos horas antes es decir, el pasajero debía ingresar por mi puesto a partir de las 14:15hrs. Se le brindo las indicaciones al pasajero el cual, sin pedir mayor explicación me preguntó si tenía disponible el Libro de Reclamaciones, es por eso que procedí a derivarlo a la Oficina de Informes.

Es todo a informar para los fines que sean convenientes.

Nombres y Apellidos: PASTOR APAZA CRISTIAN ELVIS
DNI: 71079606



ANDINO

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

Resolución N° 0020-2024-AAP-AQP

1 mensaje

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

7 de noviembre de 2024, 16:43

Para: alex_ludeña@hotmail.com, "alex_ludena@hotmail.com" <alex_ludena@hotmail.com>

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Buenas tardes

Estimado Alex Raul Ludeña Palomino

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0020-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 0015-2024-OPS-AQP-AAP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 20-2024-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°0015-2024-OPS-AQP-AAP.pdf**
769K **RESOLUCIÓN N° 0020-2024-AAP-AQP.pdf**
3792K