



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN "**  
**AREQUIPA**

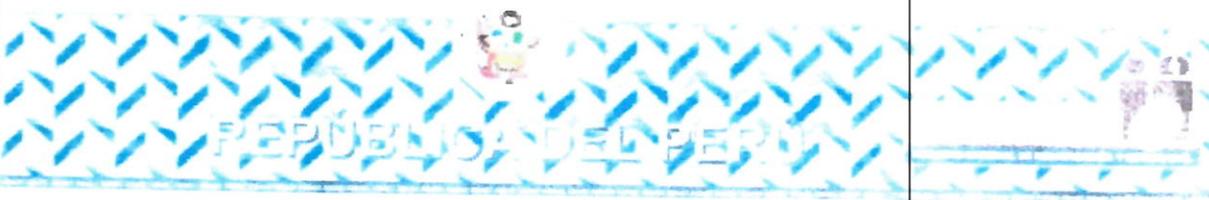
Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado, Arequipa

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

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

<b>RECLAMO N°</b> 000014		<b>2020 - AAP - AQP</b>	
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	ALEXANDRO RIVERA H.		
	Teléfono 902599285		
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> <b>RA9H40@GMAIL.COM</b>		
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	0740223		
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida <b>RA9H40@GMAIL.COM</b>		
	Provincia / Departamento		
	País		
<b>5</b>	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto		
<b>6</b>	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	ME QUIEREN COBRAR \$10.00 MÁS SOLO X CAMBIAR DE AMBIENTE YA PAGUÉ EN MI BALETO DE AUNION Y NO DEBERIA PAGAR OTRA VEZ		
	Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
<b>7</b>	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	<b>Firma</b>	<b>Huella digital</b>	
	de <b>15</b> de <b>FCT</b> de 20 <b>20</b>		

PROVEEDOR



### CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN

CONDICIÓN : 166576

Se certifica que a la fecha, obra en el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales, la inscripción siguiente :

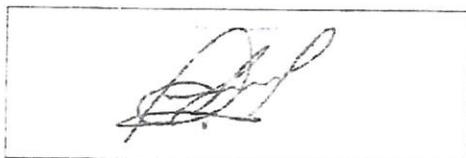
**DNI N°: 09340223**

**TITULAR : QUEVEDO HERMOZA, GUSTAVO ADOLFO**

Fecha nacimiento	: 17/06/1972	Estatura	: 1.54 M.
Sexo	: MASCULINO	Grado Instrucción	: SECUNDARIA COMPLETA
Estado Civil	: SOLTERO	Doc. Sustento	: **
Fecha Inscripción	: 21/07/1998	Grupo Votación	: 046762
Ubigeo Domicilio	: LIMA/LIMA/SAN ISIDRO		
Domicilio	: CALLE MANUEL GONZALES OLAECHEA 333		
Fecha Caducidad DNI	: 06/06/2027		
Resol. de Rect. Jud.	: **		
Fecha de Restricción	: **	Motivo de Restricción	: NINGUNA



Foto



Firma

Expedido en RENIEC a los 05 días del mes de Mayo del 2020

**SOLICITANTE:**

Sr(a): QUEVEDO HERMOZA, GUSTAVO ADOLFO



## RESOLUCIÓN N° 0014-2020-AAP-AQP

**Expediente** : 0014-2020-AAP-AQP  
**Reclamante** : Gustavo Adolfo Quevedo Hermoza

Tacna, 22 de Septiembre de 2020

### **VISTO:**

El reclamo N° 0014-2020-AAP-AQP, de fecha 15 de Septiembre de 2020, interpuesto por Gustavo Adolfo Quevedo Hermoza identificado con DNI N° 09340223 (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 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 presenta su queja al considerar inadecuado el cobro de la Tarifa Única de Uso de Aeropuerto (en adelante TUUA), solo por salir y volver a ingresar a la Sala de embarque, pues señala que el efectuó el pago en el boleto de avión, y por lo que no debería volver a pagar por dicho servicio.

Que, sobre el particular es oportuno señalar que resulta comprensible el malestar expresado por el Reclamante, no obstante, es importante señalar que el importe de la TUUA es una tarifa que se encuentra aprobado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público (OSITRAN), siendo por tanto que dicho se efectúa en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

Que, del mismo modo AAP a ha cumplido con poner a disposición de los usuarios del Aeropuerto de manera permanente la visualización de información correspondiente sobre el cobro de la TUUA y los supuestos de excepción, no contemplándose dentro de los mismos, la salida voluntaria del pasajero de la Sala de Embarque, como se puede apreciar en las fotos del panel informativo, que se adjuntan a la presente resolución como Anexo 1.



Del mismo modo, es importante precisar que frente a dicha situación la regulación aplicable es la misma en todos los aeropuertos del país donde se encuentran regulados los supuestos de cobro de la TUUA, pues en principio, todo aquel que ingresa o reingresa a la Salas de Embarque debe ser inspeccionado y, por lo tanto, debe pagar por el servicio de inspección que se realiza.

Que, en el presente caso, se advierte que el Reclamante se encuentra dentro de la Sala de Embarque del Aeropuerto, y por una situación no generada por AAP, de manera voluntaria solicita salir de la referida sala, frente a lo cual el personal del Aeropuerto cumplió con brindarle la información correspondiente.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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,

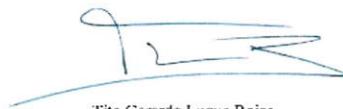
#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 0014-2020-AAP-AQP- interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

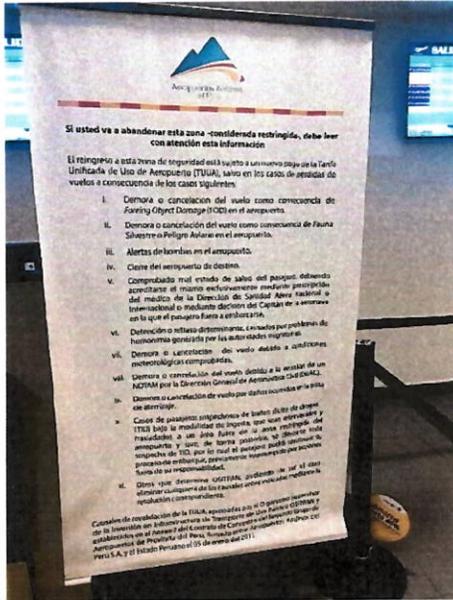
**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



Anexo



**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa

**Enviado el:** miércoles, 23 de setiembre de 2020 10:22 a. m.

**Para:** gaqh40@gmail.com

**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>; Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>

**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 14-2020-AAP-AQP

**Importancia:** Alta

Estimado Gustavo Adolfo Quevedo Hermoza,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 014-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 014-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

**Mercedes Consuelo Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 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