



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> 000015		<b>2020 - AAP - AQP</b>	
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	Juan Pablo Guillén Tejedor		
	Teléfono 987340284		
2	<b>Correo electrónico</b>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> <i>X presencialmente.</i>		
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	41616774 <sup>DNI</sup>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida Colon 404 / TIABAYA		
	Provincia / Departamento AREQUIPA		
	País PERU		
5	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto		
6	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	<p>* No se me dejó ingresar al aeropuerto a recoger a un pasajero, condicionandome a presentar el boleto de viaje del pasajero que debía a recoger, esta disposición no está normada ni por MTC ni por aeropuertos andinos, tampoco la mencionada disposición no se encuentra visible al ingreso al aeropuerto, no ha sido publicada en medios, adicionalmente el personal de ingreso al aeropuerto no está correctamente identificado y tampoco dieron su nombre. el fundamento de hecho es este y el de derecho está normado por (Adjuntar otra página de requerir más espacio) la constitución, código del Consumidor.</p>		
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Tengo una filmación de video de casi 60 minutos, la misma que la haré llegar cuando me la soliciten.		
	Firma		Huella digital
	Fecha: 06 de Octubre de 20		



## RESOLUCIÓN N° 0015-2020-AAP-AQP

**Expediente : 0015-2020-AAP-AQP**  
**Reclamante : Juan Pablo Guillen Tejada**

Tacna, 16 de Octubre de 2020

### **VISTO:**

El reclamo N° 0015-2020-AAP-AQP, de fecha 06 de Octubre de 2020, interpuesto por Juan Pablo Guillen Tejada identificado con DNI N° 41616774 (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 no permitirle el ingreso al aeropuerto a recoger un pasajero, y que se le haya condicionado su ingreso a la presentación del boleto de viaje del pasajero que tenía previsto recoger, del mismo modo señala que dicha disposición no se encuentra normada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, ni por AAP.

Que, sobre el particular es oportuno señalar que resulta comprensible el malestar expresado por el Reclamante, no obstante, es importante señalar que dada la coyuntura sanitaria que venimos atravesando hace que el ingreso al aeropuerto se encuentre restringido para pasajeros, trabajadores o personal estatal aeroportuario, y proveedores contratados conformelo señala el "Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención del Contagio del COVID-19" ADM-AAP-PT-001(a), el mismo que fue aprobado en observancia de las disposiciones emanadas por el gobierno central, para prevenir el contagio del Covid -19 a los usuarios de los aeropuertos.

Del mismo modo, el referido protocolo en el numeral 6.2.1., señala que de manera excepcional podrán ingresar personas distintas a las señaladas que vayan a recoger



pasajeros en vehículos propios o de terceros, debiendo para dicho efecto presentar el boarding pass del pasajero a recoger, correspondiente al día en el que se realiza la solicitud de ingreso.

Del mismo modo, es importante precisar que dicha restricción de acceso al aeropuerto obedece a la situación sanitaria que venimos atravesando, y a fin de evitar aglomeraciones que fomente el contagio del COVID 19, por tanto dicha situación no es una decisión arbitraria de AAP, sino que la misma está orientada a salvaguardar la salud de los usuarios, en cumplimiento de las disposiciones sanitarias emanadas por el gobierno.

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° 0015-2020-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



Carta N° 0233-2020-AAP-AQP

Arequipa, 19 de octubre de 2020

Señor:  
JUAN PABLO GUILLÉN TEJADA  
Colon 404 Tiabaya-Arequipa  
Presente. -

RESERVA  
EN EL CASO QUE EL DESTINATARIO NO SE ENCUENTRE EN LA DIRECCION INDICADA O NO PUEDA SER RECIBIDA POR TERCEROS, AUTORIZO A LA NOTARIA DEL DR. JAVIER RODRIGUEZ VELARDE, QUE LA PRESENTE CARTA SEA DEJADA BAJO LA PUERTA EN LA PRIMERA VISITA.

NOMBRE: Enrique Alejandro Chavez Farfán  
FIRMA: [Firma]  
DNI: 70054781  
FECHA: 20/10/20

Asunto: Notifica Resolución N° 015-2020-AAP-AQP

Referencia: Reclamo N° 015-2020-AAP- AQP

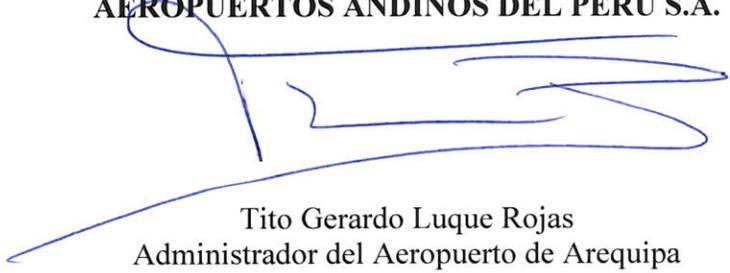
De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 015-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 015-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted

Atentamente,

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Adj. Resolución N° 015-2020-AAP-AQP

**CERTIFICO: QUE EL ORIGINAL DE LA PRESENTE  
CARTA NOTARIAL HA SIDO DEJADO EN LA DIRECCIÓN  
SEÑALADA.**

**AREQUIPA. 21 OCT 2020.**

