



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 **Nº 000014**

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

<b>RECLAMO N°</b>		<b>2021 - AAP - AQP</b>	
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	CHRISTIAN MAXIMILIANO CHANGANG PEGUERO		
	Teléfono 935433071		
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b>		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> LAZO DE CHANGANGOVMEZI@GMAIL.COM		
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	45051774		
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida		
	URB. CECACIO VARGAS MZ H1 LT 13 RIMAC		
	Provincia / Departamento		
	LIMA		
	País		
	PERÚ		
<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 el Reclamo</b>		
	JORGE LUIS CARMELINO VARGAS - EL SEGURO NOS HA GRITADO DELANTE DE TODOS, MI ESPOSA ESTA EMBARAZADA Y ESTA ASUSTADA, POR LOS GRITOS DEL SEÑOR		
	(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>
	Fecha: 6 de SEPTIEMBRE de 20 21		

PROVEEDOR



**RESOLUCIÓN N° 0014-2021-AAP-AQP**

**Expediente : 0014-2021-AAP-AQP**  
**Reclamante : Christian Maximiliano Changano Fernández**

Arequipa, 14 de Junio de 2021

**VISTO:**

El reclamo N° 0014-2021-AAP-AQP, de fecha 06 de Junio de 2021, interpuesto por el señor Christian Maximiliano Changano Fernandez identificado con DNI N° 45051774 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodriguez 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 debido a que supuestamente el personal de vigilancia Sr. Jorge Luis Carmelino Vargas, habría gritado a el y a su esposa delante de los demas pasajeros, y por ello su esposa esutviera asustada por los hechos indicados.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que conforme a lo señalado en el Informe N° 014-2021-AAP-JSDA de fecha 09 de Junio del 2021, que se adjunta a la presente, y de las fotografías del mismo, se advierte que el Reclamante llego al aeropuerto a las 09:16 horas del 06 de Junio del 2021, como pasajero del vuelo LATAM 2101, por cuyo motivo se le explicó que debía esperar el ingreso de los pasajeros del vuelo anterior al suyo, además de indicarle que el aforo de la sala de embarque se encontraba a límite; sin embargo a pesar de las advertencias el pasajero juntamente con su esposa, haciendo uso del ascensor para discapacitados proceden a subir a la sala de control de pasajeros, por cuyo motivo el agente de seguridad le requiere nuevamente que espere para su ingreso a la sala de embarque.



En razón a ello, se debe tener en cuenta que el agente de seguridad, no permitió el ingreso de el Reclamante y esposa, debido a que no era turno para su vuelo y debido al límite de aforo de la sala de embarque, ello en cumplimiento de lineamiento sectorial para la prevención del COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros a nivel nacional y al Protocolo de Reinicio de Operaciones para la Prevención del Contagio del Covid de Aeropuertos Andinos del Perú; precisando que el Reclamante en ningún momento advirtió, al agente de seguridad, que su esposa se encontraba en periodo de gestación, toda vez que de haberse indicado ello, se hubiera procedido a brindarle un espacio adecuado para la espera, y de la misma forma no se advierte agresión verbal al Reclamante y esposa, sino muy por el contrario en aras de salvaguardar la integridad y salud de los pasajeros, se busca evitar el ingreso de pasajeros que no tienen previsto abordar de manera inmediata, buscando evitar aglomeraciones y posibles contagios del COVID 19.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un 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° 0014-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa, sin perjuicio de comprender su malestar y ofrecer las disculpas del caso, por los inconvenientes.

**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 resolución<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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.*

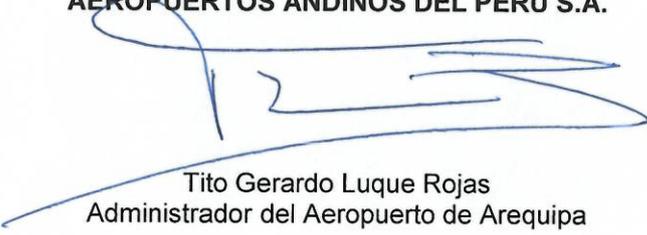
*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*





**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

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 15 de junio de 2021 12:36  
**Para:** lazodechanganoveri@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCION N° 014-2021-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** Resolución N° 014-2021-AAP-AQP.pdf

Buenas tares:

Estimado señor Christian Maximiliano Changano Fernández,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 014-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 014-2021-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

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Microsoft Outlook  
**Para:** lazodechanganoveri@gmail.com  
**Enviado el:** martes, 15 de junio de 2021 12:36  
**Asunto:** Retransmitido: RESOLUCION N° 014-2021-AAP-AQP

**Se completó la entrega a estos destinatarios o grupos, pero el servidor de destino no envió información de notificación de entrega:**

[lazodechanganoveri@gmail.com](mailto:lazodechanganoveri@gmail.com) (lazodechanganoveri@gmail.com)

Asunto: RESOLUCION N° 014-2021-AAP-AQP