



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 <b>Nº 000005</b> 2022 - AAP - AQP		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
Jose Quispe Juiraz		
Teléfono 997908522		
<b>2 Correo electrónico</b> josegrov@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Si		
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
29600820		
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>		
Calle / Jirón / Avenida		
Calle Reni 205 San Borja		
Provincia / Departamento		
Lima		
País		
Perú		
<b>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
Administrador del Aeropuerto		
<b>6 Identificación y Precisión el Reclamo</b>		
<p>hoy, 21.03.22 a las aprox 16:45 - 17:00h, en la sala de embarque vuelos nacionales, había un hacinamiento extremo (por lo menos pasajeros de vuelos de LAN 2136, 2142, 2144, a partir de diferencia de 15 minutos), rompiendo cualquier medida de bioseguridad obligatoria. Peor aún, por falta de coordinación entre la aerolínea y el aeropuerto, dado q' el vuelo 2144 se postergó &gt; 2 horas, sin ninguna comunicación.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
Fotos del momento si desean los puedo enviar		
Firma		Huella digital
Fecha 21 de 03 de 2022		

PROVEEDOR





**RESOLUCIÓN N° 0005-2022-AAP-AQP**

**Expediente : 0005-2022-AAP-AQP**  
**Reclamante : José Quispe Juárez**

Arequipa, 28 de marzo de 2022

**VISTO:**

El reclamo N° 000005-2022-AAP-AQP de fecha 21 de marzo de 2022, interpuesto por José Quispe Juárez identificada con DNI N° 29600820 (en adelante, el 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 indicando que consideraba que se encontraban muchas personas en sala de embarque entre las 16:45 y 17:00 horas y cuestionando la falta de coordinación entre el Aeropuerto y las líneas aéreas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 006-2022-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo sucedido y que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme a lo señalado en el Informe N° 006-2022-OPS-AQP-AAP, no obstante cumplirse las disposiciones normativas, lo acontecido obedeció a una situación imprevisible y fortuita debido a las demoras inesperadas que tuvieron algunos vuelos en la fecha del reclamo.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, lo cierto es que la situación generada no obedeció a un hecho imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar infundado el reclamo





interpuesto y precisar que la empresa continuará reforzando las coordinaciones con las otras empresas que participan en el Aeropuerto para mitigar los efectos de las situaciones excepcionales que se pueden presentar, como la acontecida.

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,

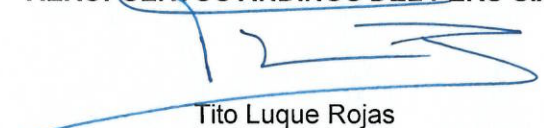
#### SE RESUELVE:

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000005-2022-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 Informe que se adjunta que dan cuenta que la situación reclamada obedece a una situación excepcional y no imputable a la empresa, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por lo acontecido.

**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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 006-2022-OPS-AQP-AAP, al correo de la Reclamante.

#### AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

<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.*





**INFORME 006-2022-OPS-AQP-AAP**

**PARA:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE:** Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa**

**FECHA:** 22de marzo del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 005-2022-AAP-AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 005-2022 colocado el día 21 de marzo del presente año en el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú en el aeropuerto de Arequipa.

El lunes 21 de marzo del presente año el pasajero del vuelo LA2144 de nombre José Quispe Juárez solicitó el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos indicando que consideraba que se encontraban muchas personas en sala de embarque entre las 16:45 y 17:00 horas; a pesar que se le explicó que por motivos operacionales de la compañía LATAM algunos de sus vuelos se encontraban demorados, hecho fortuito complicado de prever, estaba ocasionando que en la sala de embarque permanezcan algunos pasajeros más de lo regular, pero sin comprometer el aforo permitido.

Por tal motivo, se procede a realizar el detalle de los hechos:

- El vuelo LA2144 estaba programado para las 17:30 horas del día 21 de marzo, motivo por el cual los pasajeros del vuelo en mención podían realizar su acceso a la sala de embarque desde las 15:30 horas, 02 horas previas a la salida programada de su vuelo; esta restricción se realiza en base a los "Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga" emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, en su numeral 5.3 "Medidas para el Operador del Aeródromo" literal b).
- Por motivos operacionales en la ciudad de Lima el vuelo presentaba una demora de 02:30 horas aproximadamente, pero varios de estos pasajeros ya habían ingresado a la sala de embarque; asimismo, el vuelo LA2142 programado para las 16:45 se encontraban demorado 60; por último, el vuelo LA2136 programado para las 17:10 horas no presentaba demora. La notificación por parte del explotador aéreo se puede



visualizar en la **imagen 01** y las imágenes sobre el estado de la sala de embarque se puede apreciar en las **imágenes 02 a la 09**.

- En paralelo se tenía en sala de embarque internacional el vuelo JA413 de la compañía JetSMART, motivo por el cual la sala de embarque es dividida para la atención de vuelos nacionales e internacionales, de acuerdo con la Regulación Aeronáutica Peruana 107. **Ver imagen 10.**
- De acuerdo con lo indicado en los puntos anteriores, debido a la demora de los vuelos nacionales LA2144 y LA2142 se tuvo por un aproximado de 20 minutos con pasajeros de 03 vuelos distintos en la sala de embarque entre las 16:00 y 16:30 horas, motivo por el cual se paralizó el ingreso de pasajeros a la sala de embarque, haciendo permanecer a los pasajeros en hall principal como se muestra en las **imágenes 11 y 12**. Esto con el fin de evitar sobrepasar el aforo.
- La atención del vuelo internacional JA413 culminó a las 17:00 horas, motivo por el cual las salas de embarque nuevamente se aberturan en su totalidad para vuelos nacionales, pudiendo evidenciarse en la **imagen 13** el ingreso a la sala de embarque desocupada.
- Aproximadamente a las 17:55 horas, el pasajero en cuestión se entrevista con personal de Aeropuertos Andinos del Perú, como se observa en la **imagen 14**; quien le explica el motivo por el cual unos pocos minutos se tuvo una cantidad mayor de pasajeros de lo habitual, pero recalando que se hizo el control de aforo y motivo por el cual el resto de pasajeros quedaron en hall público hasta que la sala de embarque internacional se desocupó; el pasajero de igual manera solicitó el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos, indicando además que ya había colocado también su reclamo a la línea aérea LATAM por la demora de su vuelo, hecho que se observa en la **imagen 15**.
- A los pocos minutos, se le acompañó al pasajero a colocar su reclamo en el libro de Aeropuertos Andinos del Perú, como se observa en las **imágenes 16 y 17** a las 18:00 horas.

De acuerdo con lo expuesto en el presente informe, se puede concluir en que no hubo incumplimiento a la normativa vigente, ya que los aforos se respetaron en concordancia a lo aprobado por Defensa civil, considerando que al no haber limitación de aforos por distanciamiento social de acuerdo con el Artículo 4 numeral 4.8 del Decreto Supremo N°016-2022-PCM, siendo los únicos requisitos para el ingreso y permanencia en conglomerados (aeropuertos) el acreditar dosis de vacunación completa y usar de forma permanente mascarilla (una o dos mascarillas dependiendo de sus características); requisitos que se verifican a la totalidad de pasajeros y usuarios del aeropuerto al momento de su ingreso al edificio terminal.





La incomodidad del pasajero fue principalmente por la demora de su vuelo LA2144 y de otros vuelos más de la misma compañía, hecho que generó la permanencia atípica de pasajeros de distintos vuelos en la sala de embarque, situación que escapa de las manos de Aeropuertos Andinos del Perú dado que las reprogramaciones de vuelos son de responsabilidad de la línea aérea; es por tal motivo que el pasajero inicialmente plasma su reclamo en el libro de reclamaciones de la línea aérea LATAM.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Se adjuntan Anexo 01 con imágenes de evidencia.

Atentamente,



Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeroportuarias**  
Aeropuertos Andinos del Perú



**ANEXO 01 – EVIDENCIAS**

**IMAGEN 01**

De: Operaciones ATD Arequipa <operaciones.atd@aqp@lan.com>  
Enviado el: lunes, 21 de marzo de 2022 14:56  
Para: InfoPax Arequipa <infopax.aqp@aqp.com.pe>; Jefe de Base Arequipa <jb.aqp@aqp.com.pe>; Personal de Ais/Aro de Arequipa <aisppqu@coipac.gob.pe>; Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aqp.com.pe>; Supervisor AWSEC Arequipa <sup.aqp@aqp.com.pe>; Supervisor de Terminal Arequipa <sup.term.aqp@aqp.com.pe>  
Asunto: NUEVO ETD 21 MARZO LA2143/LA2116/LA2144

Estimados,

Su apoyo para actualizar pantalla para los siguientes vuelos que cambiaron el ETD.

LA2143 NUEVO ETD 17:10  
LA2142 NUEVO ETD 17:45

LA2115 NUEVO ETD 18:10  
LA2116 NUEVO ETD 18:45

LA2145 NUEVO ETD 18:00  
LA2144 NUEVO ETD 19:55

Atte.

Despacho LATAM-A TDAQP  
Tel: 9460 22 790







**IMAGEN 02**

**Sala de embarque nacional – puerta 03**



**IMAGEN 03**

**Sala de embarque nacional – puerta 04**





**IMAGEN 04**

**Sala de embarque nacional – puerta 03**



**IMAGEN 05**

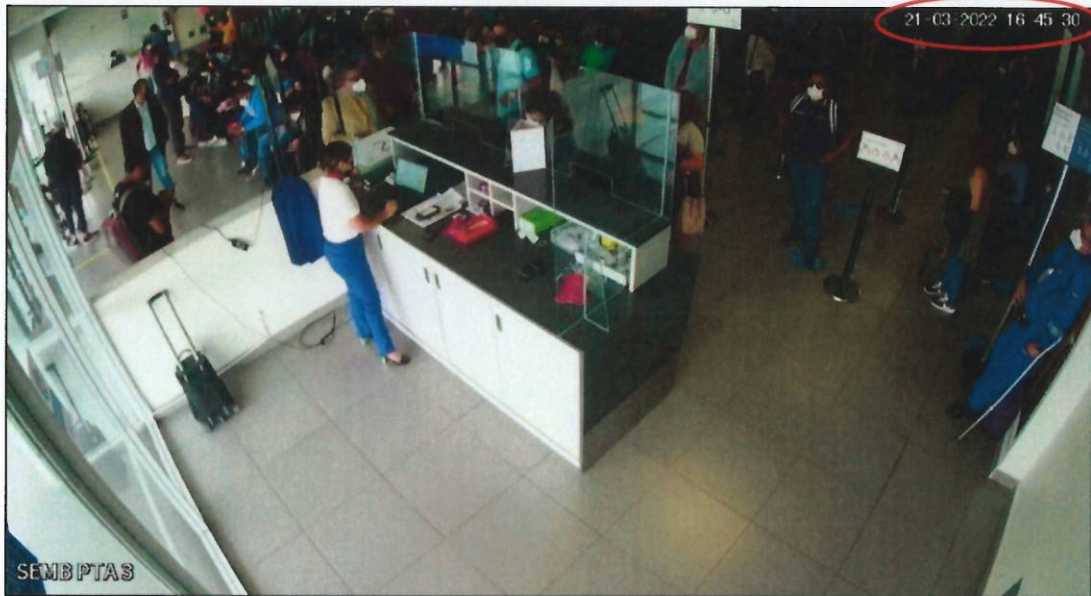
**Sala de embarque nacional – puerta 04**





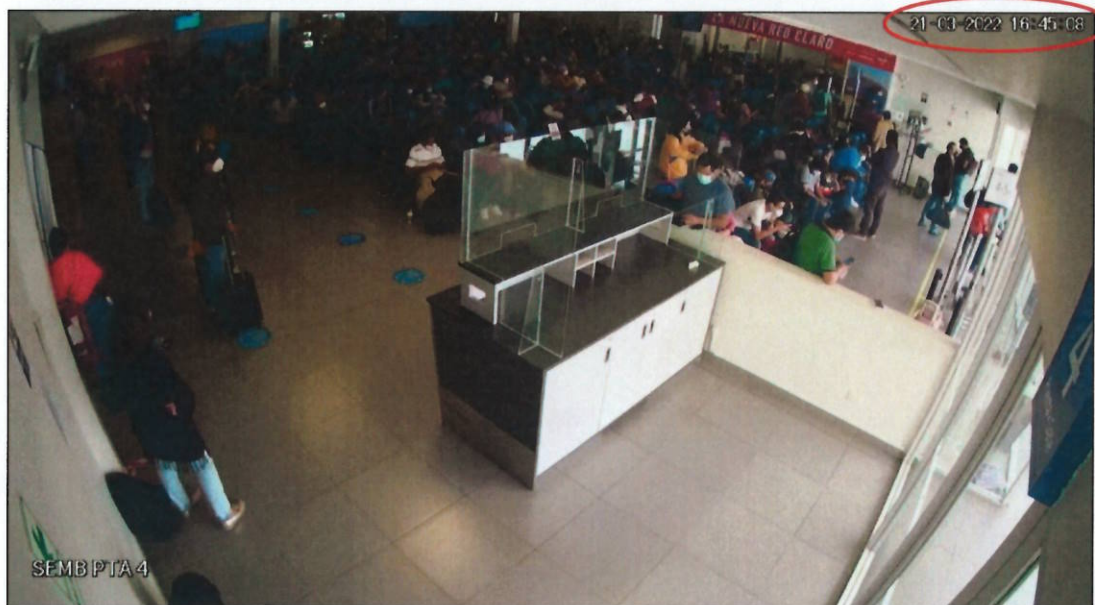
**IMAGEN 06**

**Sala de embarque nacional – puerta 03**



**IMAGEN 07**

**Sala de embarque nacional – puerta 04**





**IMAGEN 08**

**Sala de embarque nacional – puerta 03**



**IMAGEN 09**

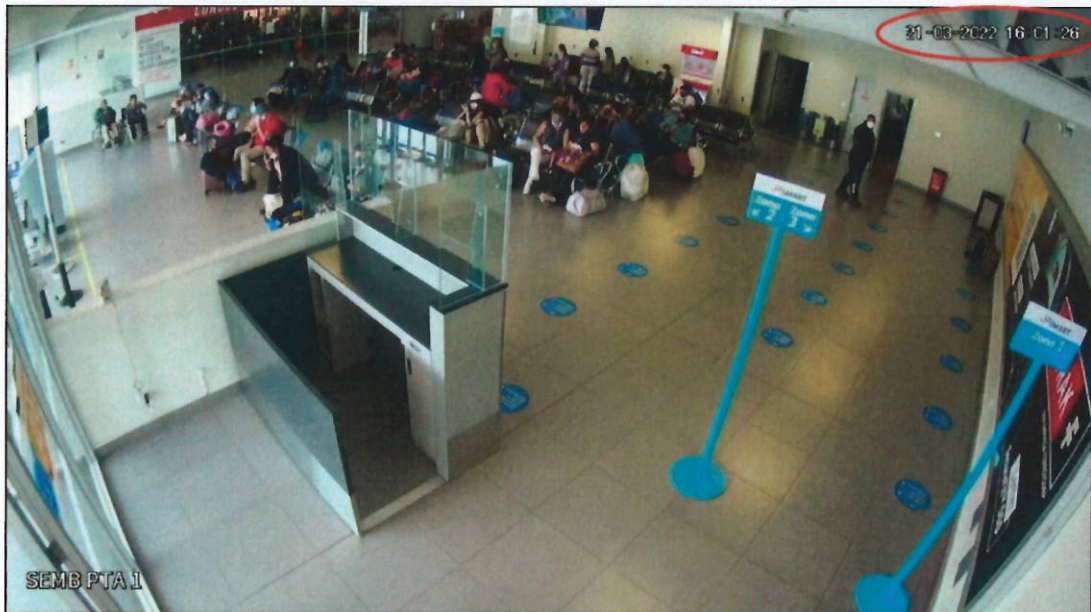
**Sala de embarque nacional – puerta 03**





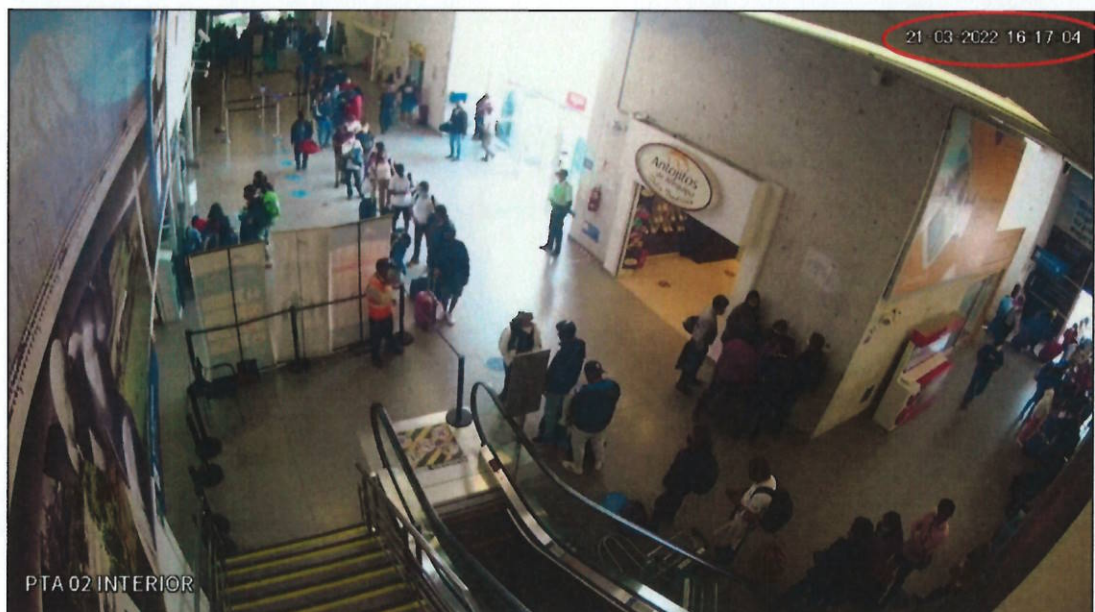
**IMAGEN 10**

**Sala de embarque internacional – puerta 01**



**IMAGEN 11**

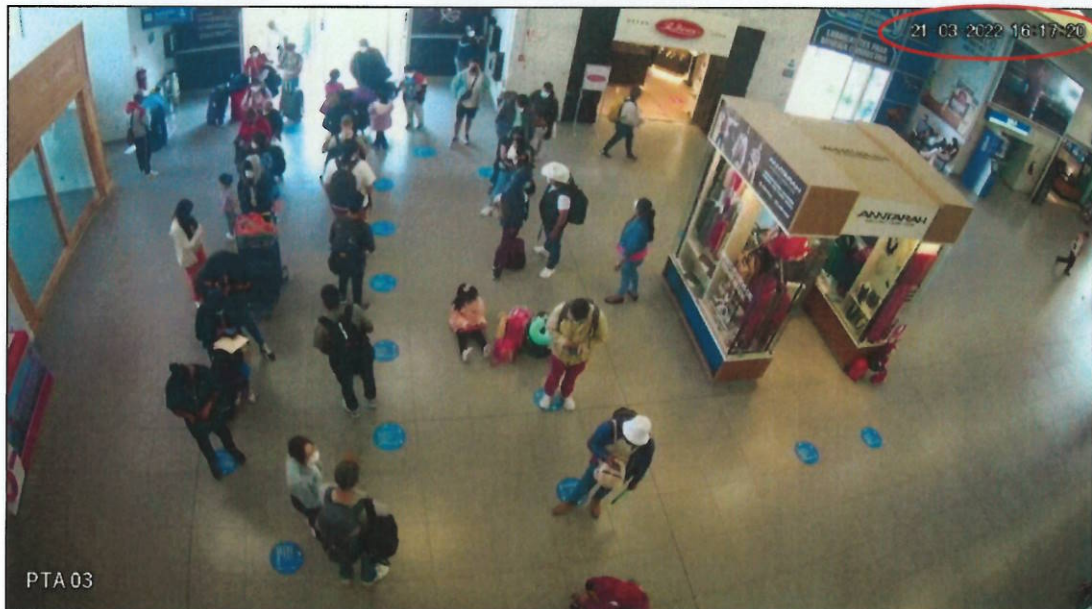
**Hall principal de pasajeros**





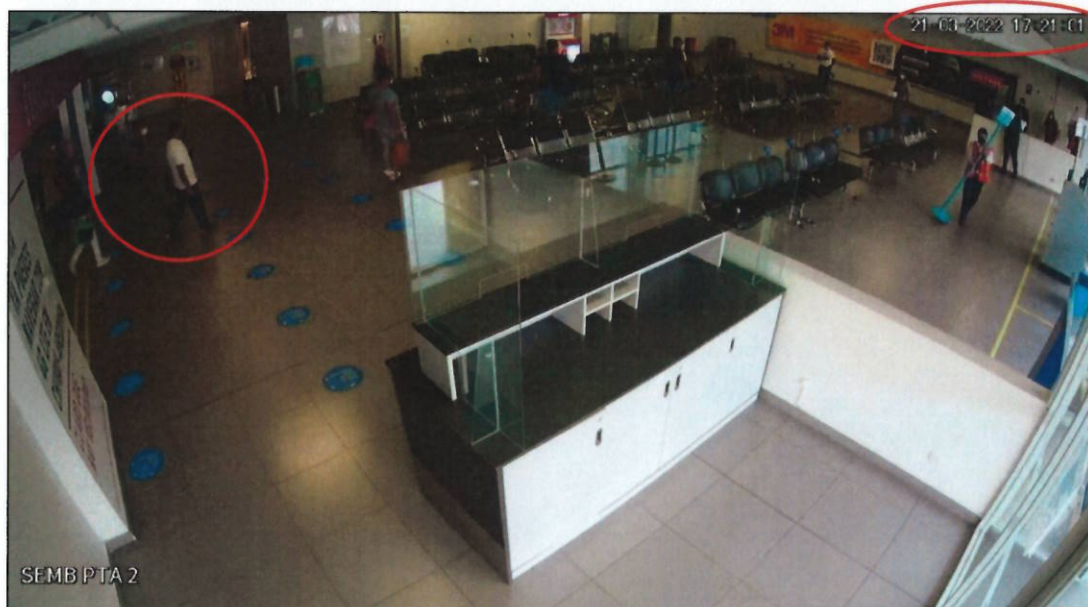
**IMAGEN 12**

**Hall principal de pasajeros**



**IMAGEN 13**

**Se abren 02 salas de embarque para vuelos nacionales**





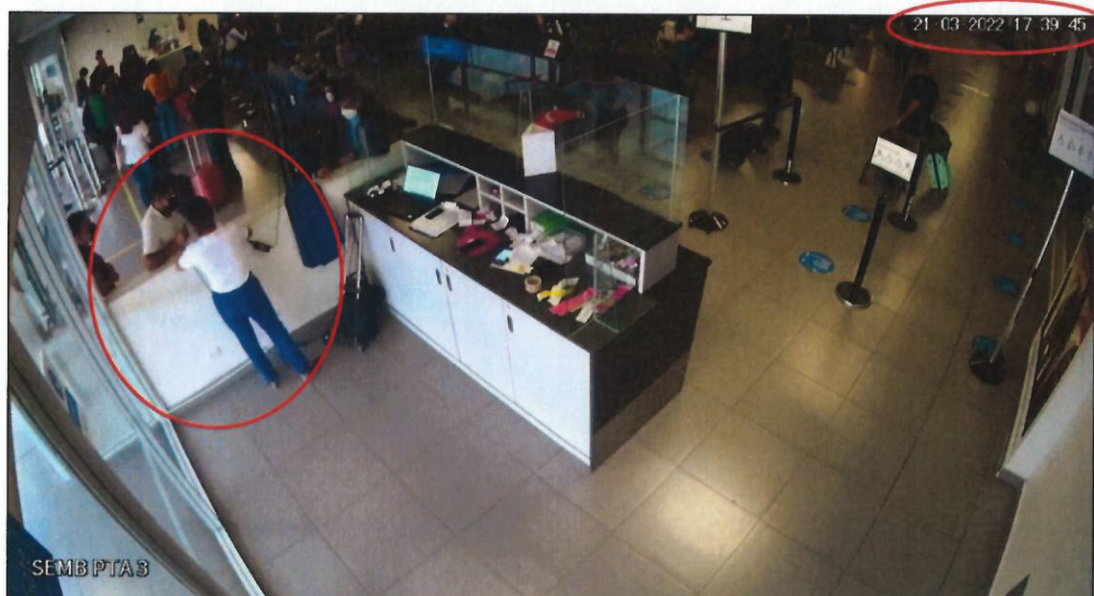
**IMAGEN 14**

**Atención por parte de personal AAP**



**IMAGEN 15**

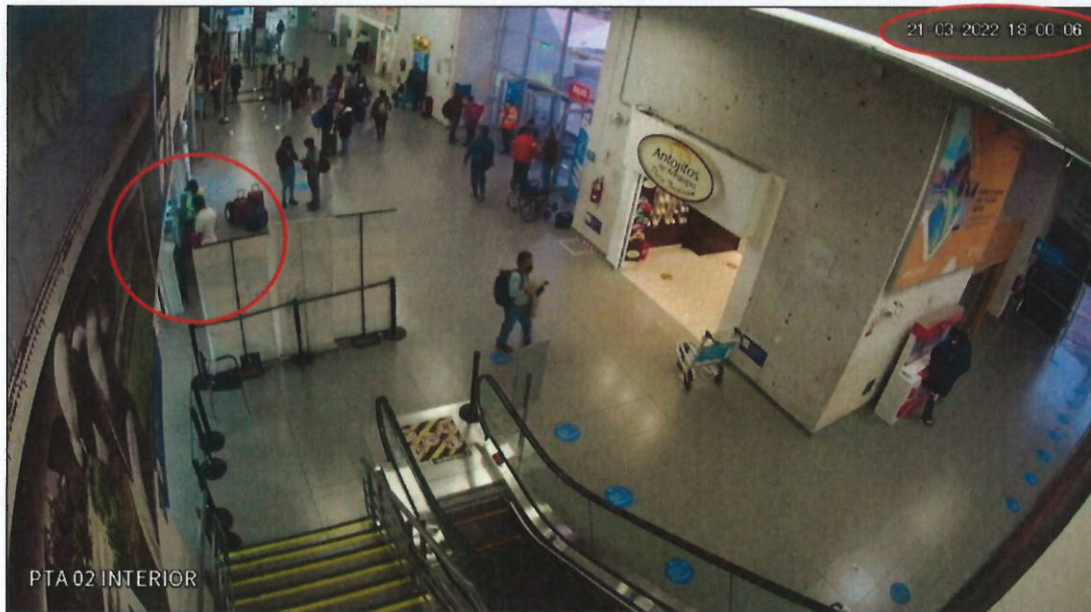
**Reclamo con personal de LATAM**





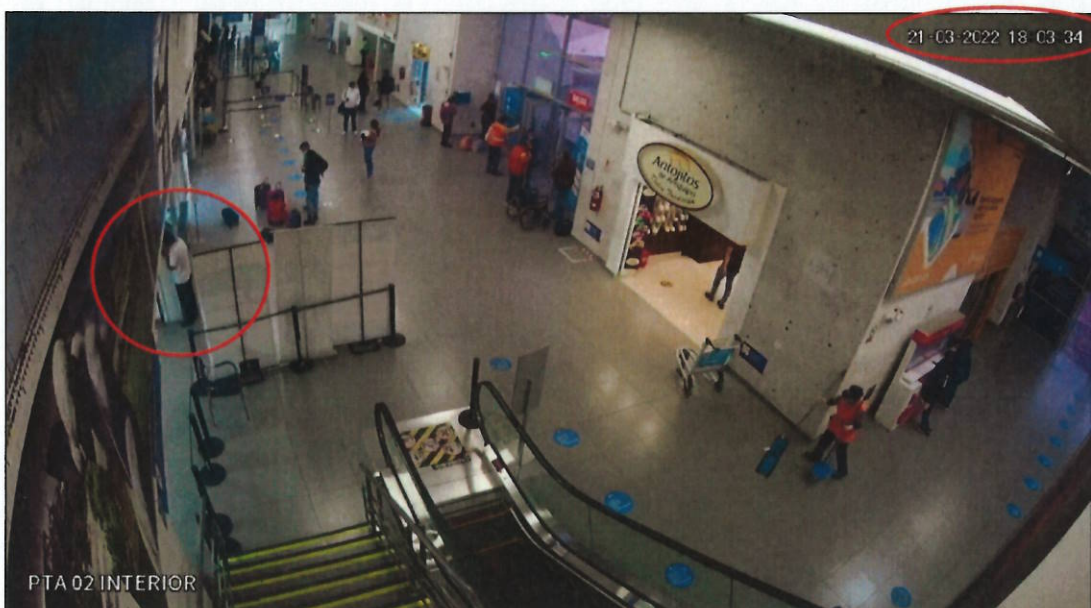
**IMAGEN 16**

**Se acompaña al área de informes al pasajero para hacer entrega del Libro de Reclamaciones**



**IMAGEN 17**

**Pasajero coloca reclamo en Libro de Reclamaciones AAP**





## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 29 de marzo de 2022 11:02  
**Para:** josegror@gmail.com; josegrov@gmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°0005-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 0005-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	josegror@gmail.com	
	josegrov@gmail.com	
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 29/03/2022 11:02
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 29/03/2022 11:02

Buenos días:

Estimado señor Jose Quispe Juárez,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0005-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0005-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



### Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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

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

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

