



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 000014</b>		2022 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Enrique Fernando Casilda Diaz del Olmo		
	Teléfono 949 015 606		
2	Correo electrónico		
	artkitektura@gmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	29576753		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Urb. Monterrey C-F. J. B. y Rivero Arequipa		
	Provincia / Departamento		
	Arequipa		
	País		
	Perú		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>Como es posible que en el aeropuerto de Arequipa se retiran los asientos para los viajeros y demás asistentes? Hay no mas de 10 asientos individuales por los asistentes estando los aviones destinados desde el diseño del Aeropuerto VACIAS. Es un maltrato y falta de respeto al asistente.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 05 de Agosto		de 20 22

PROVEEDOR



**REPÚBLICA DEL PERÚ**  
**REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL**  
**DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD**

**CUI**  
**29576753-2**

**Primer Apellido**  
**CASELLA**

**Segundo Apellido**  
**DIAZ DEL OLMO**

**Prenombres**  
**ENRIQUE FERNANDO**



29576753

**840693**

**Sexo**  
**M**

**Nacionalidad**  
**PER**

**Fecha de Nacimiento**  
**16 08 1967**

**Fecha de Emisión**  
**28 03 2022**

**Estado Civil**  
**SOLTERO**

**Fecha de Caducidad**  
**28 03 2030**

**N° de Tarjeta**  
**0200815060**



## RESOLUCIÓN N° 0014-2022-AAP-AQP

**Expediente :** 0014-2022-AAP-AQP  
**Reclamante :** Enrique Fernando Castro Casella Díaz del Olmo

Arequipa, 10 de agosto de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000014-2022-AAP-AQP de fecha 5 de agosto de 2022, interpuesto por Enrique Fernando Castro Casella Díaz del Olmo identificado con DNI N° 29576753 (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 del 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 presenta su queja expresando su malestar debido a que se considera insuficiente los asientos en el área pública del Aeropuerto, pese a existir áreas vacías, lo que considera afecta el servicio a los viajeros y asistentes, precisando que no habrían más de 10 asientos.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 010-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que se pronuncia sobre el reclamo interpuesto.

Que, al respecto, debe tenerse en cuenta que el área pública del Aeropuerto como es el caso del hall principal, al igual que ocurre con similares áreas en los aeropuertos a nivel mundial, es un área principalmente destinada al tránsito de personas que acuden a fin de que puedan a partir de su ingreso a la misma realizar los distintos procesos destinados al embarque de los pasajeros.





Que, asimismo, sobre dicha área pública, conforme se indica en el INFORME 010-2022-OPS-AQP-AAP existe una regulación que es supervisada por las autoridades que establece su ocupación bajo determinados parámetros a fin de permitir los flujos en función al número de pasajeros.

Que, conforme se indica en el INFORME 010-2022-OPS-AQP-AAP, en el caso del Aeropuerto existen los asientos suficientes de acuerdo con la regulación, que reiteramos es materia de supervisión permanente por las autoridades a cargo.

Que, en ese sentido, no obstante entender el reclamo formulado y la apreciación efectuada por el Reclamante, no existe un incumplimiento en la cantidad de asientos dispuesta en el Aeropuerto que motive declararlo fundado, por lo que al cumplirse con la regulación corresponde declararlo infundado sin perjuicio, de la evaluación permanente que la empresa efectúa y se encuentra obligada a efectuar para dar cumplimiento a la regulación que se ha mencionado y que establece indicadores y parámetros de servicio a los pasajeros.

Que, de acuerdo con ello, se expresa el compromiso de la empresa de continuar realizando acciones destinadas a brindar la calidad de los servicios que se ofrecen de acuerdo con los indicadores y parámetros que establece la regulación aplicable que reiteramos es objeto de supervisión permanente por la autoridad a cargo.

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° 000014-2022-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 010-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta, sin perjuicio de comprender el reclamo interpuesto por el Reclamante y expresar el compromiso de la empresa de continuar realizando acciones destinadas a brindar la calidad de los servicios que se ofrecen de acuerdo con los indicadores y parámetros que establece la regulación aplicable que es objeto de supervisión permanente por la autoridad a cargo

**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.º 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

**Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración**

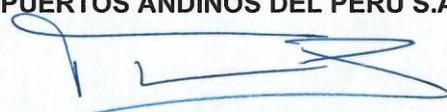
*El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.*

*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 010-2022-OPS-AQP-AAP al correo del Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

**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 010-2022-OPS-AQP-AAP**

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

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

**FECHA:** 09 de agosto del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 014-2022-AAP--AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 014-2022-AAP-AQP colocado el día 05 de agosto del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El día 05 de agosto aproximadamente a las 12:20 pm., se presentó en el área de informes el señor Enrique Fernando Casella Diaz de Olmo solicitando el libro de reclamaciones debido a que consideraba que no habían suficientes asientos en el hall principal del aeropuerto, para ello el señor José Daniel Gómez Moscoso, jefe de base del aeropuerto de Arequipa, indicándole que habían suficientes asientos libres en ambos extremos del hall principal y de check in y podían utilizarse, pero el reclamante insistió el colocar el reclamo sin escuchar los argumento del personal de Aeropuertos Andinos del Perú.

Ante lo anterior expuesto, debemos precisar que Aeropuertos Andinos del Perú en su calidad de explotador del aeródromo está sujeto a diversos cumplimientos normativos, siendo uno de estos el Contrato de Concesión con respecto al cumplimiento de los niveles de servicio que deben darse en el aeropuerto durante los distintos procesos que demanda el transporte de pasajeros; estos niveles de servicio se encuentran detallados en concordancia al Manual de Referencia para el Desarrollo de Aeropuertos (Airport Development Reference Manual - ADRM) publicado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés) en la que se establece la cantidad optima de asientos disponibles en el hall público de llegadas del aeropuerto, siendo este porcentaje entre el 15-20% según la cantidad de pasajeros en horas punta.

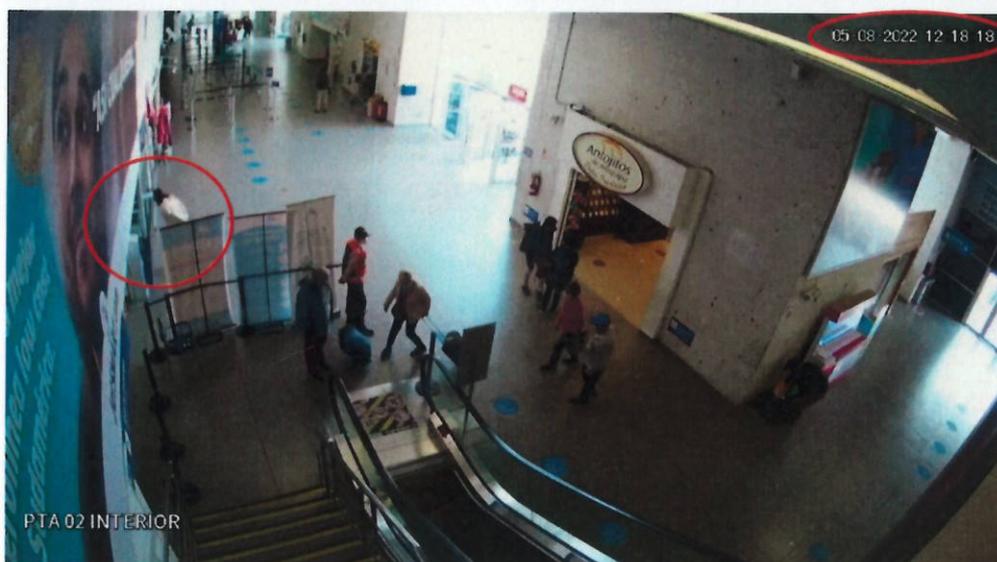
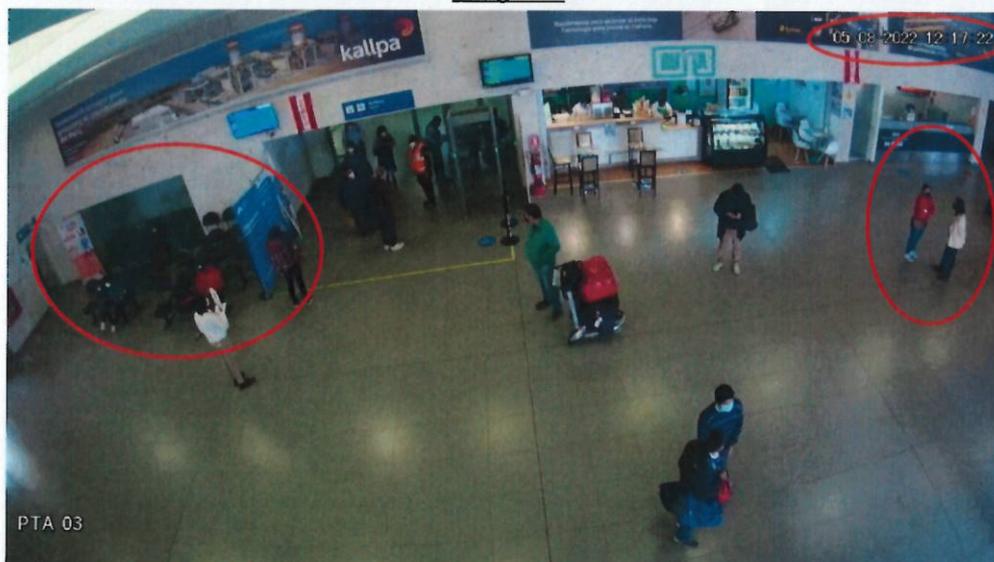
Actualmente la cantidad de pasajeros en hora punta en el aeropuerto Arequipa nos demanda cumplir con 30 asientos disponibles para el hall público de llegadas, de acuerdo con el porcentaje indicado en el párrafo anterior. Estos 30 asientos se encuentran distribuidos en 10 butacas de 03 asientos cada uno.



A continuación, se puede evidenciar que cuando el reclamante se aproxima al área de informes a solicitar el libro de reclamaciones se encontraban al menos 12 asientos disponibles; incluso si el pasajero no los hubiera visto, el personal de Aeropuertos Andinos le indicó que se encontraban disponibles.

Los asientos se encontraron disponibles antes, durante y después de que el reclamante solicite el libro de reclamaciones.

### Imágenes

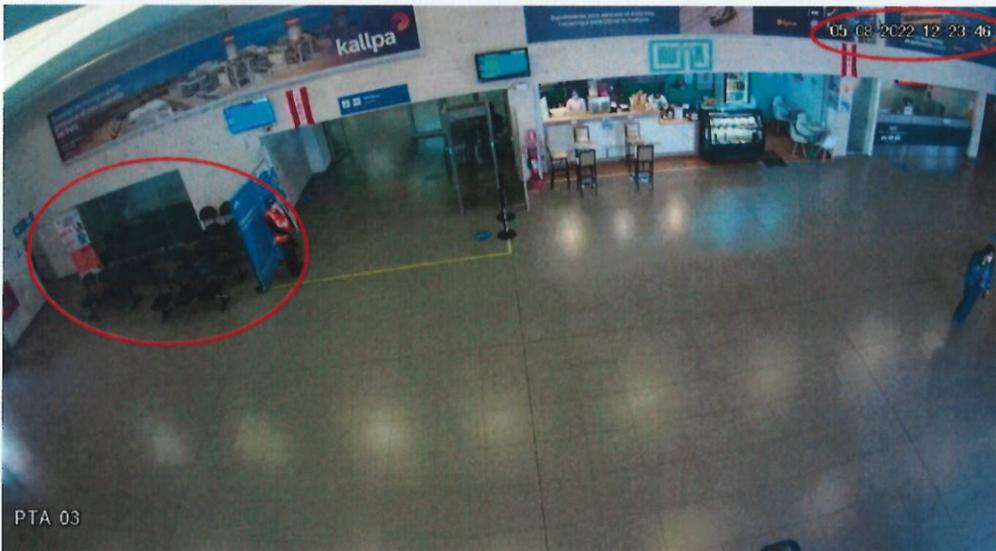
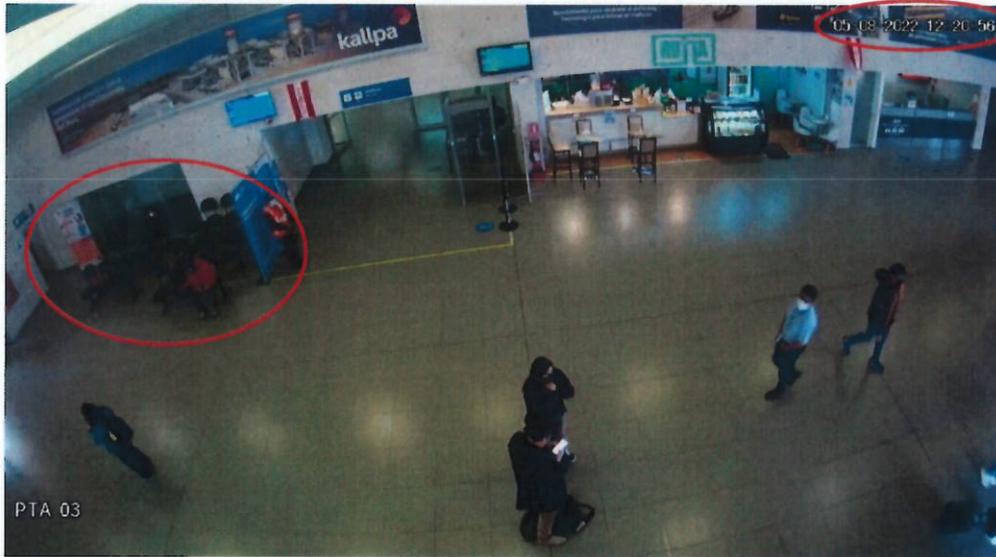




PTA 02 INTERIOR



PTA 02 INTERIOR





Finalmente, se puede concluir que el aeropuerto de Arequipa cuenta con la cantidad de asientos necesarios disponibles de acuerdo a lo que demanda la regulación.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



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

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 10 de agosto de 2022 12:00  
**Para:** artkitektura@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCION N°0014-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN 0014-2022-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	artkitektura@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 10/08/2022 12:00
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 10/08/2022 12:00

Buenas tardes:

Estimado señor Enrique Fernando Castro Díaz del Olmo,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0014-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0014-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

### 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>

