



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 000017</b> 2022 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Jaqueline Jenny Aguero Chaco	
	Teléfono	
2	Correo electrónico janny2081@hotmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> si	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 40785914	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida Hno Bustamante A-5 Mariano Melgar	
	Provincia / Departamento Arequipa 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>Buenos días quiero reclamar un incidente que tengo al momento de entrar al control de seguridad e tenido un accidente con nuestro auto llevo al aeropuerto y lo solicito por favor que me apoye con el ingreso pues mi vuelo estaba a punto de salir y me me dejó explicandome que hace una cola que está larga y siendo mi vuelo fuera que lo solicito y no tiene trato de atención al cliente lo solicito en nombre para hacer mi reclamo y me quite se poro a desculen con miigo lo solicito antes mencionado no tiene un trato amable para estar en (Adjuntar otra pagina de requerir más espacio) ese puesto tan importante para medio</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	Fecha: 22 de Agosto de 20 27	

PROVEEDOR





## RESOLUCIÓN N° 0017-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0017-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jacqueline Jenny Aquino Chacca

Arequipa, 24 de agosto de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000017-2022-AAP-AQP de fecha 22 de agosto de 2022, interpuesto por Jacqueline Jenny Aquino Chacca identificada con DNI N° 40785914 (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 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 no se le permitió acceder a lo solicitado por ella en el sentido de que se le facilite un ingreso prioritario a la sala de embarque no obstante que su vuelo estaba próximo a despegar y señala además que se le habría dado un trato inadecuado. Señala que su solicitud se realizó debido a que su llegada a esa hora al Aeropuerto habría obedecido a que el auto en el que se transportaba sufrió un accidente

Que, al respecto, se cuenta con el INFORME N° 18-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes que se adjunta a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, lo cierto es que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ni su personal han incumplido con alguna disposición respecto de los hechos acontecidos, pues su personal no se encuentra facultado para dar atención preferencial a los usuarios en los supuestos no contemplados en las disposiciones normativas o legales, más aun cuando se informa a los pasajeros no solo por parte de







Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino por parte de las líneas aéreas transportadoras que deben acudir al Aeropuerto con por lo menos dos horas de anticipación.

Que, asimismo, no se demuestra la presencia de un trato indebido por parte del personal, el mismo que de acuerdo con sus funciones, debe asegurar un adecuado orden de ingreso a la sala de embarque en respeto del derecho de los usuarios que arribaron con tiempo al Aeropuerto.

Que, por lo tanto, de acuerdo con lo señalado en el INFORME N° 18-2022-AAP-JSDA, nos obstante comprender el malestar de la Reclamante, lo cierto es que lo alegado por ella (haber sufrido un accidente el vehículo que la transportaba) no constituye un supuesto que permita al personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. dar un trato preferencial en perjuicio de los otros pasajeros o usuarios por lo que corresponde declara 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° 000017-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 18-2022-AAP-JSDA.

**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.*

**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 y el INFORME N° 18-2022-AAP-JSDA al correo de la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa





**INFORME N° 18-2022-AAP-JSDA**

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

**DE** : José Samuel De Los Ríos Alfaro  
**Jefe de seguridad - AQP**

**FECHA** : 23 de agosto del 2022.

**ASUNTO** : Informe de reclamo N° 17.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0017-AAP-AQP.

Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera reclamante ingreso al aeropuerto a las 6:44:30 horas.</p>
	<p>La pasajera ingresa directamente hacia el segundo piso (6:44:30 horas)</p>



La pasajera se presenta a las 6:51:11 horas en sala de embarque.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. La pasajera reclamante era del vuelo SKY 5102 con hora de salida a las 7:00 AM. Por lo que la pasajera debió estar en sala de embarque dos horas de anticipación, como se indica en su boleto de viaje, es decir a las 5:00 AM.

Sin embargo, la pasajera se presentó en el aeropuerto 15 minutos antes de las 7:00 AM, no teniendo el tiempo suficiente para pasar sus controles y cumplir con su proceso de embarque.

Los tiempos de atención de los diversos procesos de control e inspección de pasajeros fueron fluidos ya que desde que la persona ingresa a sala de control y se retira de sala, pasan menos de 5 minutos. Por lo que la pérdida de su vuelo es debido a responsabilidad de la propia pasajera que llegó tarde y no debido a la falta de atención u otra causa imputable al aeropuerto.

2. El personal de seguridad del control TUUA, no podía realizar la atención directa de la pasajera, ya que en la cola se tenían pasajeros que estaban siendo atendidos y que estuvieron antes que la pasajera y requerían por respeto ser atendidos en su turno correspondiente. La atención preferencial, es solo para aquellos pasajeros que estén dentro del grupo preferencial (Mayores de edad, personas con discapacidad, personas embarazadas o con bebés), no para personas que lleguen tarde al aeropuerto.
3. En ningún momento se faltó el respeto al pasajero por parte del personal del aeropuerto, simplemente se le informó que debía de realizar su cola, ya que se debía atender a los pasajeros que estuvieron previamente y realizando su cola de atención.
4. Aeropuerto Andinos del Perú informa por medio de sus diferentes canales de comunicación, la importancia de estar 2 horas antes del vuelo para vuelos nacionales y 3 horas antes para vuelos internacionales. Esta información también es indicada a los pasajeros por la aerolínea con la que tienen sus boletos de viaje.







Atentamente,



José Samuel De Los Ríos Alfaro  
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.

## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 24 de agosto de 2022 17:29  
**Para:** janny2081@hotmail.com  
**CC:** Abel Flores Quiróz; Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 17-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0017-2022-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	janny2081@hotmail.com	
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 24/08/2022 17:29
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 24/08/2022 17:29

Buenas tardes:

Estimada señorita Jacqueline Jenny Aquino Chacca,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0017-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0017-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Ximena Céspedes Abarca