



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.

<b>RECLAMO Nº 000038</b>			<b>2022 - AAP - AQP</b>		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>					
Elijo Benjamín Barriga Panizza					
Teléfono					
<b>2 Correo electrónico</b> bbarriga@pucp.edu.pe					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
08273362					
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>					
Calle / Jirón / Avenida Pas Libertadores 595 San Triduo, Arequipa					
Provincia / Departamento					
País PERU					
<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>Se baño al to-revelo y no funciona bien la palana se levanta y sale suficiente agua.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>					
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>					
Firma			Huella digital		
					
Fecha: 18 de noviembre de 2022					



## RESOLUCIÓN N° 0038-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0038-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Eliseo Benjamín Barriga Gamarra

Arequipa, 21 de noviembre del 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000038-2022-AAP-AQP de fecha 18 de noviembre de 2022, interpuesto por Eliseo Benjamín Barriga Gamarra con identificación de DNI N° 08273367 (a quien en adelante se denominará 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 indicando que el baño se encontraría atorado y que no funcionaría bien.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 017-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta, da cuenta de lo sucedido y forma parte integrante de la presente resolución, incluyendo imágenes de la verificación del funcionamiento de los baños.

Que, de la revisión de la información se aprecia que los baños funcionan adecuadamente y con normalidad por lo que aparentemente lo señalado por el Reclamante obedecería a un uso inadecuado del baño o a una impresión equivocada y no a una deficiencia en el baño.

Que, de acuerdo con ello, al comprobarse que los baños funcionan con normalidad corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y señalar que la empresa permanentemente monitorea su funcionamiento al ser una zona crítica y de uso permanente de los pasajeros que arriban al Aeropuerto.



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,

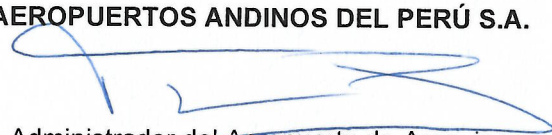
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el Reclamo N° 000038-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 017-2022-OPS-AQP-AAP.

**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° 017-2022-OPS-AQP-AAP al correo señalado por la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas

<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 017-2022-OPS-AQP-AAP**

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

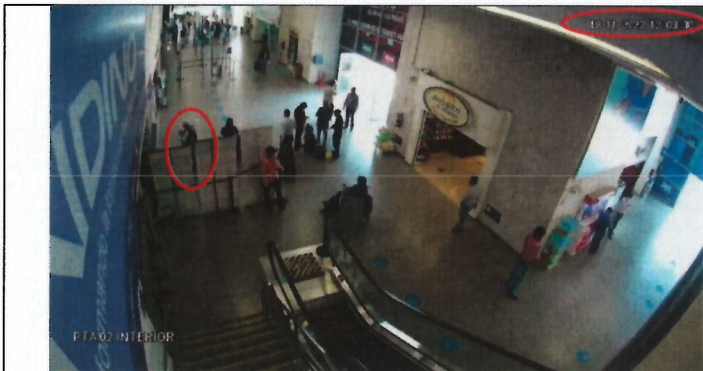
**DE** : Luigi Iquiapaza Iquiapaza  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 18 de noviembre del 2022

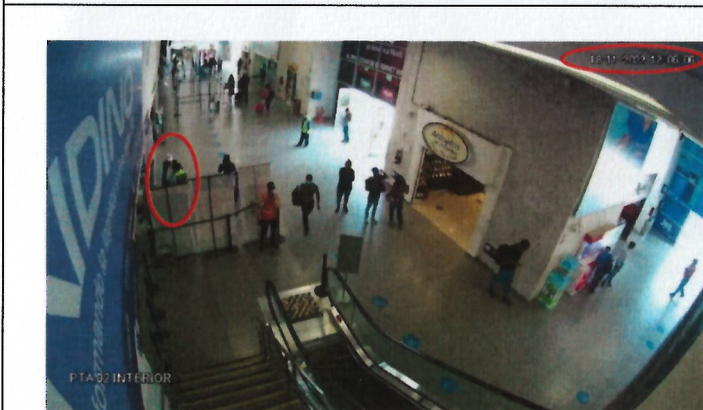
**ASUNTO** : Reclamo N° 038-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 038-2022-AAP-AQP interpuesto el día 18 de noviembre del presente año.

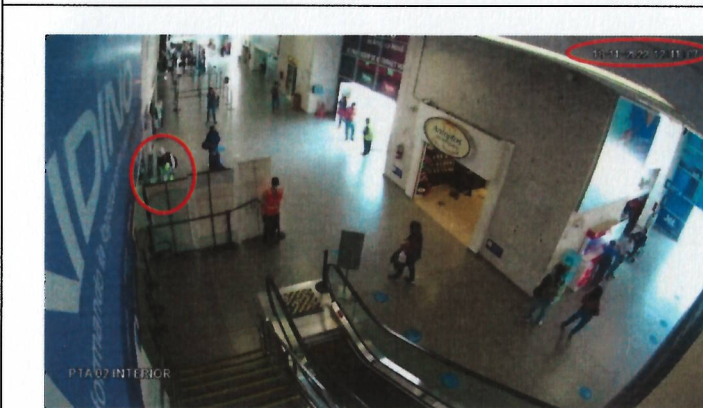
Fotografía	Comentario
	<p>El pasajero reclamante ingresó a los SSHH de la Sala de Llegadas N°2 a las 11:49 horas, aproximadamente.</p>
	<p>Siendo las 12:00 horas, el pasajero se retira de la Sala de Llegadas y se dirige al área de informes.</p>



A las 12:03 horas, el pasajero reclamante se acerca al área de informes y solicita el Libro de Reclamaciones.



Siendo las 12:06 horas, el pasajero expresa los motivos de su reclamo, relacionados a la inoperatividad de uno de los inodoros de la Sala de Llegada, al Sr. Luigi Iquiapaza Iquiapaza (Supervisor de Terminal).



A pesar de la explicación expresada por el Supervisor de Terminal, sobre la atención y corrección de deficiencias en los SSHH, el pasajero reclamante insiste en su solicitud e interpone reclamo a las 12:11 horas.



A solicitud del reclamante y a efecto de corroborar su información, se volvió a verificar la operatividad de los SSHH, por lo que se pudo constatar que no tenían obstrucción alguna y se encontraban funcionando con normalidad.



A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

1. Antecedentes:

- 1.1. El literal a) del numeral 2 del Procedimiento de Supervisión de Terminales GSE-AQP-PR-001(a), establece que los SSHH de nuestro Terminal tienen la condición de ZONA CRÍTICA, debido a que su inoperatividad afecta directamente la comodidad de los pasajeros. En mérito a esa condición, el Supervisor de Terminal realiza inspecciones continuas de los mismos, identificando deficiencias y gestionando las correcciones necesarias.
- 1.2. Nuestro terminal cuenta con una dotación de operarios de limpieza y personal de mantenimiento durante todo el horario de operaciones, los cuales se encargan de mantener la operatividad de nuestros SSHH y de corregir las observaciones advertidas por el Supervisor de Terminal, con un orden de prioridad ALTA.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación del reclamante: "El baño atorado y no funciona bien".  
No corresponde con la realidad, ya que, realizada la verificación del estado de los SSHH, se pudo comprobar que los inodoros se encontraban limpios y mantenían su funcionalidad, tal como se muestra en las fotografías de la tabla que precede y los videos adjuntos.
- 2.2. Respecto a la afirmación del reclamante: "la palanca se levanta y sale suficiente agua".  
Suponiendo que lo que se quiso dar a conocer es que "no hay suficiente flujo de agua al momento de levantar la palanca"; se debe precisar que, los inodoros de nuestros SSHH cuentan con fluxómetros manuales (mecanismos de descarga de presión de agua que se activan por medio de una palanca), los cuales requieren que el usuario accione la palanca tirando hacia abajo, no obstante, también funcionan cuando la palanca es accionada hacia arriba, siendo ésta una práctica incorrecta e imprudente, por cuanto afecta su funcionalidad (poco flujo de agua) y podría causar daños al mecanismo.

3. Conclusiones:

- 3.1. En nuestro terminal se han implementado procedimientos que permiten gestionar adecuadamente la atención de observaciones referidas a la operatividad de los servicios que se brindan a los pasajeros; asimismo, se cuenta con personal disponible para encargarse de la corrección de las mismas. En consecuencia, aquellas observaciones referidas a SSHH, son corregidas con prontitud.
- 3.2. Las afirmaciones del reclamante, referidas al mal funcionamiento de uno de los inodoros de nuestros SSHH ubicados en la Sala de Llegadas, no concuerdan con la situación real que se comprobó con la verificación realizada en los mismos; por otro lado, y con base en lo señalado por el mismo reclamante, puede deducirse que no



se trató de una falta de funcionalidad de nuestros servicios, sino, de un incorrecto uso de los mismos.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

---

Luigi Iquiapaza Iquiapaza  
Supervisor de Terminal

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 22 de noviembre de 2022 11:47  
**Para:** bbarriga@pucp.edu.pe; bbarrig@pucp.edu.pe  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 0038-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0038-2022-AAP-AQP.pdf; Video Reclamo 0038 SSHH 1.mp4; Video Recalmo 0038 SSHH 2.mp4

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	bbarriga@pucp.edu.pe	
	bbarrig@pucp.edu.pe	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 22/11/2022 11:47
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 22/11/2022 11:47

Buenos días:

Estimado señor Eliseo Benjamín Barriga Gamarra,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0038-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0038-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Mercedes Carhuayo Munive**

Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2520 / 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.