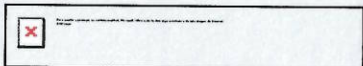


## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** jueves, 11 de agosto de 2022 18:43  
**Para:** Reclamos  
**CC:** dhayanadc24@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe

**Marca de seguimiento:** Seguimiento  
**Estado de marca:** Completado



### Muchas gracias por su comunicación Dhayana Delgado .

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

#### Reclamo N° 013-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Dhayana Delgado  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 45418677  
**Correo electrónico:** dhayanadc24@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** Dpto 1203 4856 Av Arequipa  
**Teléfono:** 991946671

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Discriminación a los no pasajeros que vienen a recoger familiares al aeropuerto, tengo carnet de vacunación y

no me dejaron ingresar a starbucks del aeropuerto el señor Juan Carlos gallegos.indicó que si no eres pasajeros y vienes a recoger gente no puede si fresas a un establecimiento comercial

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilidad de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.





## RESOLUCIÓN N° 0013-2022-AAP-WEB-AQP

**Expediente** : 0013-2022-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante** : Dhayana Delgado Chacón

Arequipa, 17 de agosto de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 013-2022-AAP-WEB-AQP de fecha 11 de agosto de 2022, interpuesto por Dhayana Delgado Chacón identificada con DNI N° 45418677 (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 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"Discriminación a los no pasajeros que vienen a recoger familiares al aeropuerto, tengo carnet de vacunación y no me dejaron ingresar a starbucks del aeropuerto el señor Juan Carlos gallegos. indicó que si no eres pasajeros y vienes a recoger gente no puede si fresas a un establecimiento comercial. (SIC)"*

Que, al respecto, sobre el particular se cuenta con el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA que da cuenta de lo sucedido y explica las razones de la restricción materia del reclamo, que se adjunta a la presente y forma parte integrante.

Que, sobre el particular, si bien la empresa lamenta lo acontecido y la restricción impuesta, pues ocasiona que nuestros usuarios no pasajeros no puedan ingresar a la Terminal de, Aeropuerto, ello obedece a una disposición dictada por la autoridad aeronáutica del país, la misma que tiene por finalidad evitar aglomeraciones de personas en los aeropuertos de país







4/9

para evitar el contagio del COVID 19. En efecto, conforme se indica en el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA la autoridad mediante Oficio Múltiple N° 0005-2022-MTC/12.04 del 10 de junio del 22 señala que se mantiene la restricción de ingreso de solo pasajeros.

Que, en ese sentido, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en tanto la autoridad aeronáutica del país mantenga la restricción, solo le corresponde dar cumplimiento a la misma por ser obligatoria para todas las empresas que administran aeropuertos.

Que, por lo tanto, al obedecer la restricción materia del reclamo a una restricción dispuesta por la autoridad, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede dejar de aplicarla, no obstante comprender el malestar de la Reclamante e indicarle que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al igual que otros administradores de aeropuertos en el país están realizando gestiones para que las restricciones que se mantienen puedan ir flexibilizándose, conforme se han flexibilizado en otras actividades e infraestructuras, por lo que se le solicita y agradece también su comprensión a la Reclamante.

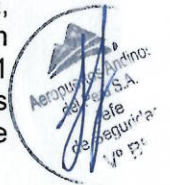
Finalmente, resulta necesario precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y, en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de quince (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en artículo 21° del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

#### SE RESUELVE:

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 013-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA que se adjunta, debido a que la restricción materia del reclamo obedece a una restricción dispuesta por la autoridad, no obstante comprender el malestar de la Reclamante e indicarle que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. al igual que otros administradores de aeropuertos en el país están realizando gestiones para que las restricciones que se mantienen puedan ir flexibilizándose, conforme se han flexibilizado en otras actividades e infraestructuras, por lo que se le solicita y agradece también su comprensión a la Reclamante

**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.*

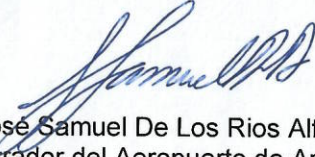
**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**

*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.*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 16-2022-AAP-JSDA al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



José Samuel De Los Rios Alfaro  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa(e)

---

*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 N° 16-2022-AAP-JSDA**

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

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

**FECHA** : 12 de agosto del 2022.

**ASUNTO** : Reclamo virtual N° 0013-AAP-AQP / Reclamo N° 15.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0015-AAP-AQP y al reclamo virtual N° 13.

El reclamo del Sra. Dhayana Delgado Chacon del día 11 de agosto del 2022, se presentó debido a que solicitaba el acceso al aeropuerto a fin de ir al local de Starbucks que se encuentra al interior de las instalaciones aeroportuarias y manifiesta sentirse discriminada al no permitir el ingreso por no ser pasajera.



Al respecto se debe señalar que conforme lo señalado en el oficio múltiple N° 0005-2022-MTC/12.04, emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones con fecha 10 de junio del 2022, se indica textualmente que *"Se mantiene la restricción de ingreso de solo pasajeros que cumpla los requisitos sanitarios"*.

Cabe señalar que dicha restricción de ingreso únicamente a pasajeros se mantiene a nivel nacional desde el año 2020 y sigue vigente hasta la fecha.

El mismo requisito, también se encuentra señalado en nuestro Protocolo de reinicio de operaciones para la prevención del contagio del COVID-19, ADM-AAP-PT-001(a), donde se señala:

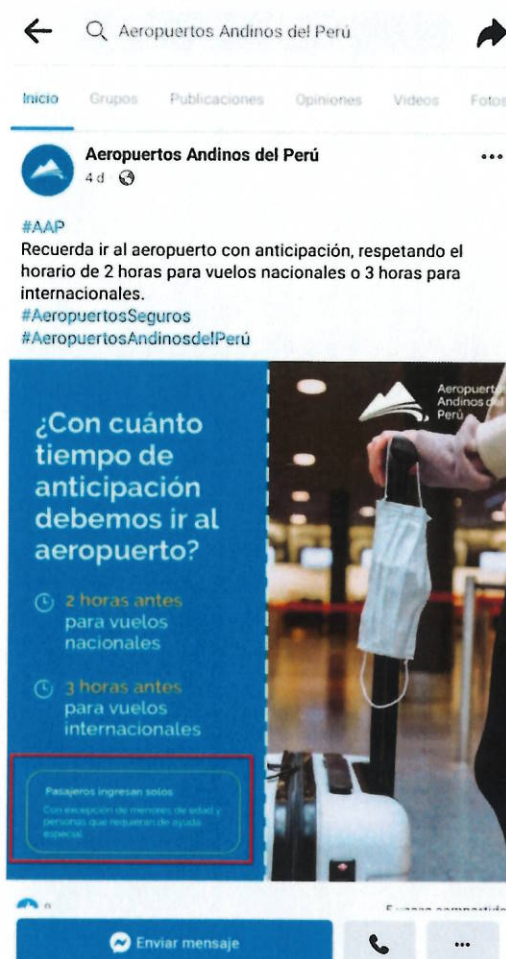


e. Los pasajeros deben cumplir los siguientes requisitos para poder ingresar a la terminal de pasajeros:

- Pasajeros que cuenten con un boarding pass o comprobante de compra de pasaje (boleta/factura).
- Pasajeros que tengan programado un vuelo durante las próximas 02 horas.
- Presentarse al aeropuerto 02 horas antes del vuelo para el caso de los vuelos nacionales y 03 horas antes del vuelo para el caso de vuelos internacionales.

Tanto en el protocolo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Estado Peruano y el protocolo de reinicio de operaciones de Aeropuertos Andinos del Perú, se especifica que únicamente pueden ingresar a la terminal los pasajeros debidamente acreditados.

Dicha información además se encuentra publicada en las redes sociales de Aeropuertos Andinos del Perú, para conocimiento de todos los usuarios.







Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. El personal de seguridad cumplió con informar y restringir el ingreso de la Sra. Dhayana Delgado Chacon al terminal de pasajeros, ya que al no ser pasajero no podía ingresar a las instalaciones de terminal aeroportuario.
2. De acuerdo con lo estipulado por el estado peruano, solamente está autorizado el ingreso para aquellas personas que tienen su tarjeta de embarque, su vacunación y mascarillas conforme lo señalado en la regulación.

Atentamente,



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



9/19

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 18 de agosto de 2022 15:15  
**Para:** dhayanadc24@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Supervisor AVSEC Arequipa; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 13-2022-AAP-WEB-AQP  
**Datos adjuntos:** Resolución N°13-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	dhayanadc24@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 18/08/2022 15:15
	Supervisor AVSEC Arequipa	
	Abel Flores Quiróz	

Buenas tardes:

Estimada señorita Dhayana Delgado Chacón,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0013-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0013-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú.

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>



## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Abel Flores Quiróz  
**Enviado el:** viernes, 12 de agosto de 2022 12:59  
**Para:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Javier Rizo-Patrón; Yolanda Castillo  
**Asunto:** RE: Reclamo via web aap.com.pe

Consideramos anulados los numero 11 y 12, imagino que se generaron cuando hicieron pruebas

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa <aux.aqp@aap.com.pe>  
**Enviado el:** viernes, 12 de agosto de 2022 12:36 p. m.  
**Para:** Abel Flores Quiróz <abel.flores@aap.com.pe>  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>  
**Asunto:** RV: Reclamo via web aap.com.pe

Hola Abel,

El sistema web respondió con el número 13, correspondería el número 11.

Saludos,



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>



**De:** Sistema Web AAP <[web@aap.com.pe](mailto:web@aap.com.pe)>  
**Enviado el:** jueves, 11 de agosto de 2022 18:43  
**Para:** Reclamos <[reclamos@aap.com.pe](mailto:reclamos@aap.com.pe)>  
**CC:** [dhayanadc24@gmail.com](mailto:dhayanadc24@gmail.com)  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe

