



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**

**Nº 000022**

De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

<b>RECLAMO N°</b>			2021 - AAP - AQP		
<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>					
Moises collado La Madrot					
<b>Teléfono</b>					
<b>Correo electrónico</b>					
gcollado@siuillasac.com.					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>					
<b>DNI</b>		<b>Carnet de Extranjería</b>		<b>Pasaporte</b>	
07621174					
<b>Domicilio del Reclamante</b>					
Calle / Jirón / Avenida					
LAS Palmas 236 Cherrillos					
Provincia / Departamento					
Cherrillos LIMA					
País					
PERU					
<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>					
Administrador del Aeropuerto					
<b>Identificación y Precisión el Reclamo</b>					
<p>El personal de los vigilantes, mal instruidas y según ellos por indeseada del aeropuerto, NOSOS QUERRON DAR EL ACCESO AL AEROPUERTO LLEGANDO A LOS 0645am y mi vuelo es 0925 LATAM (0925am), Queriendo que esperemos en el toldo ARERA <u>CON FRIO</u> ESTO SUERDO, aquí se USA EL CRITERIO, Habiendo espacio en el aeropuerto. LA FALTA DE sentido común es ALTA. No Brindando facilidades al PASAJERO sino mas Bien CASTIGANDOLO.</p>					
<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>					
<b>Firma</b>				<b>Huella digital</b>	
 Moises Collado LA					
31 de Agosto				de 20 21	

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0022-2021-AAP-AQP

**Expediente** : 0022-2021-AAP-AQP  
**Reclamante** : Moises Collado La Madrid

Arequipa, 1 de Setiembre de 2021

### **VISTO:**

El reclamo N° 0022-2021-AAP-AQP, de fecha 31 de Agosto de 2021, interpuesto por Moises Collado La Madrid identificado con DNI N° 07621174 (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 señalando que el personal del Aeropuerto de manera injustificada y sin criterio alguno no le permitieron acceder al Aeropuerto (Terminal) a las 06:45 horas que intentó hacerlo para embarcar en su vuelo programado para las 09:25 horas, exponiéndolo al frío, pese a que el Aeropuerto cuenta con espacio en su interior.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 019-2021-AAP-JSDA que se adjunta y que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, corresponde indicar que si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por la situación acontecida, lo cierto es que el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., así como los pasajeros deben cumplir las disposiciones que han dictado las autoridades aeronáuticas y sanitarias competentes para enfrentar la pandemia del COVID 19.





Que, dentro de las disposiciones dictadas que son de cumplimiento obligatorio, que además de presumirse conocidas por todos, es informada a los usuarios como se aprecia en el Informe N° 019-2021-AAP-JSDA, se encuentra aquella que restringe el ingreso de los pasajeros a las 2 horas de anticipación en el caso de los aeropuertos del interior del país, medida que es dictadas reiteramos con el propósito de evitar la propagación de la COVID 19 y que no admite excepciones.

Que, en ese sentido, si bien la medida genera incomodidad y cierto malestar, lamentablemente no se puede soslayar pues su finalidad es superior a la incomodidad que se genera.

Que, de acuerdo con ello, reiteramos que si bien se comprende el malestar del Reclamante no existe una acción indebida por parte del personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A y que motive que se declare fundado el reclamo interpuesto, esto último sin perjuicio de indicar al Reclamante que su reclamo será tomado en cuenta en la evaluación que la empresa realiza para mejorar las condiciones de los servicios que ofrece dentro de los alcances de las disposiciones dictadas por las autoridades y que son de cumplimiento obligatorio.

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° 0022-2021-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, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante e indicarle que su reclamo será tomado en cuenta por la empresa en la evaluación que realiza para mejorar las condiciones de los servicios que ofrece dentro de los alcances de las disposiciones dictadas por las autoridades y que son de cumplimiento obligatorio.

**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**

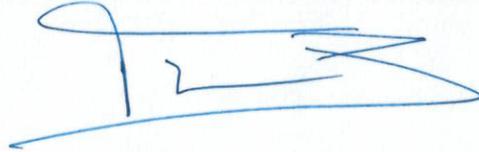
*El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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.*



**RESOLUCIÓN N° 0022-2021-AAP-AQP**  
**ANEXO**



**INFORME N° 019-2021-AAP-ISA**

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

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

**FECHA** : 31 de agosto del 2021.

**ASUNTO** : Reclamo N° 0022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0022.

Al respecto se debe señalar que conforme lo señalado en los lineamientos del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, debido a la coyuntura de emergencia sanitaria por la cual estébamos atravesando, el ingreso al terminal aéreo se realiza con 2 horas antes a la salida programada de los vuelos, con la finalidad de cumplir los aforos permitidos y asegurar además el tiempo necesario para cumplir con todos los protocolos requeridos de seguridad.

**LINEAMIENTOS SECTORIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE AEREO DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL**

**5.2 Requisitos para el Operador del Aeródromo**

El operador del aeródromo es responsable de implementar las siguientes medidas:

- a) Permitir el acceso a las instalaciones del aeropuerto y al terminal de pasajeros, únicamente a los pasajeros con tarjeta de embarque o reserva. No obstante, lo anterior, se puede permitir el ingreso de un acompañante al pasajero para su ingreso a la terminal de pasajeros, en situaciones particulares debido a que el pasajero requiere asistencia para completar los procesos de embarque en la parte pública o por necesidades particulares (ej. mayores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional esta permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieren ingresar en atención a sus funciones o competencias.
- b) Para el caso de ingreso de vehículos, colocar avisos o informantes por otro mecanismo que no deben permanecer por tiempos mayor al requerido para el desembarque del pasajero, en caso no utilicen el área de estacionamiento.
- c) El ingreso al aeropuerto por parte de los pasajeros, será con tres (3) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo, para el caso de Lima, y de dos (2) horas de anticipación para el resto de aeropuertos a nivel nacional.

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 (boleto/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 los pasajeros con vuelos nacionales deben realizar su ingreso 2 horas antes a la hora de salida de su vuelo y portando su boleto de viaje y/o comprobante de compra de pasaje.

Como indica el pasajero en su reclamo, su vuelo estaba programado para las 9:25 AM (LATAM 2104) por lo que su hora de ingreso a la terminal era a las 7:25 AM.

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





Atentamente,



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



## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 02 de septiembre de 2021 13:00  
**Para:** gcollado@sivillasac.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 22-2021-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 22-2021-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	gcollado@sivillasac.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 02/09/2021 13:00
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 02/09/2021 13:00

Buenas tardes:

Estimado señor Moises Collado La Madrid,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0022-2021-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 0022-2021-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) 344834 / 961051625

🌐 [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.