



**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 000004 2022 - AAP - AQP</b>		
<b>1</b>	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>	
	MILAGROS LYDIA ARROYO HINDSTROZA.	
	Teléfono 927797481	
<b>2</b>	<b>Correo electrónico</b> miliarequi@gmail.com	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>3</b>	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>	
	DNI 44775139	Carnet de Extranjería Pasaporte
<b>4</b>	<b>Domicilio del Reclamante</b>	
	Calle / Jirón / Avenida SAO PAULO 1385	
	Provincia / Departamento LIMA / LIMA	
	País PERÚ	
<b>5</b>	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>	
	Administrador del Aeropuerto	
<b>6</b>	<b>Identificación y Precisión el Reclamo</b>	
	<p>Servicio inadecuado por el personal del aeropuerto, por maltrato, falta de libre acceso a la infraestructura del aeropuerto, nos están tratando como delincuentes, el personal no mantiene su distancia y se me acercó a menos de 20 cm de distancia, exigió que se repaite al personal, y se sancione a las aerolíneas que no brindan información ni soluciones a los vuelos cancelados por mal clima, lo cual origina que las personas se ofezquen al no tener información y exijo que se mantengan las condiciones de sanidad de los pasajeros, pues nos dejan aglomerados en la lluvia, sin buscar soluciones pese a que se fiere continuamente de las condiciones climatológicas de todos los años en los meses de febrero y marzo. El sr Jose Luis que estaba en puerta indicó que nadie puede ingresar por indicación de superiores no me quisieron dar el nombre completo</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
<b>7</b>	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>	
	Tengo videos y fotos para proporcionar a OSITRAN e INDECOPi	
	<b>Firma</b> 	<b>Huella digital</b> 
	Fecha: 08 de MARZO de 2022.	



## RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0004-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Milagros Lydia Arroyo Hinostraza

Arequipa, 15 de marzo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2022-AAP-AQP de fecha 8 de marzo de 2022, interpuesto por Milagros Lydia Arroyo Hinostraza identificada con DNI N° 927797481 (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 cuestionando el servicio que se ofrece precisando que no se permite el ingreso al Aeropuerto, que se recibe un trato inadecuado, que no se mantiene la distancia y que se sanciona a las líneas aéreas por no brindar información sobre las cancelaciones de vuelo, entre otros aspectos.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 004-2022-OPS-AQP-AAP que da cuenta de lo sucedido y que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, conforme a lo señalado en el Informe N° 004-2022-OPS-AQP-AAP, la base legal de la restricción o de la medida de seguridad adoptada, se encuentra en los “Lineamientos Sectoriales para la prevención de la COVID-19 en la Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de Pasajeros y Carga” aprobados mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01 en donde se indica lo siguiente:





### 5.3 Medidas 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. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.
- b) Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico. Excepcionalmente, el operador del aeródromo puede autorizar el ingreso de los pasajeros al terminal con una mayor antelación.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso, debemos indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. está obligado a cumplir con dicha disposición dictada por la autoridad que además es de público conocimiento al ser emitida a través de una norma legal publicada en el diario oficial El Peruano.

Que, por lo tanto, reiteramos, las disculpas del caso por las molestias generadas y comprendemos el malestar de la Reclamante, pero lamentablemente existen disposiciones que se deben cumplir para no incurrir en responsabilidad, sin perjuicio de la evaluación que pueda efectuar la empresa para mitigar las molestias que la disposición de la autoridad ocasiona y de evaluar el comportamiento del personal de la empresa y adoptar las medidas del caso para velar por el cumplimiento de la disposición de la autoridad en todo momento mientras se mantenga vigente o no se disponga una medida más flexible.

Que, de la misma manera corresponde advertir que la situación en el presente caso se motiva además en un suceso imprevisto, no imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., como es las cancelaciones de vuelo producida.

Que, de otro lado, con respecto a la solicitud respecto de la información que puedan brindar las líneas aéreas sobre las cancelaciones de vuelo por factores climatológico, debemos precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia sobre las líneas aéreas o su personal por lo que no es responsable sobre dicha materia y, en consecuencia, se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora, si así lo estima conveniente.

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:**

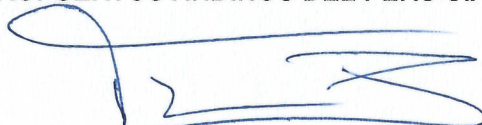
**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000004-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe que se adjunta que dan cuenta que la situación reclamada obedece a una disposición normativa de cumplimiento obligatorio y a sucesos imprevistos y no imputables a la empresa como las cancelaciones de vuelo, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecer las disculpas del caso por las molestias generadas.

**Segundo:** Dejar a salvo el derecho de la Reclamante de interponer su reclamo ante la línea aérea transportadora, si así lo estima conveniente con respecto a la información sobre cancelaciones de vuelos.

**Tercero:** 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>.

**Cuarto:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 004-2022-OPS-AQP-AAP, al correo de la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

<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 004-2022-OPS-AQP-AAP

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

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

**FECHA:** 11 de marzo del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 004-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 004-2022 colocado el día 08 de marzo del presente año en el libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú en el aeropuerto de Arequipa

- A las 09:50 am aproximadamente del indicado, la señorita Milagros Lydia Arroyo Hinostroza identificada con número de DNI 44775139, pasajera del vuelo H2 5106 de la compañía Sky Airline, se presentó en el área de informes del aeropuerto solicitando el libro de reclamaciones, pudiendo entrevistarse con el señor José Gómez Moscoso, jefe de base del aeropuerto de Arequipa, a quien le indicó que solicitaba el libro ya que “consideraba que era un maltrato de parte del aeropuerto no haberla dejado ingresar al edificio terminal, ya que quería pedir información a la aerolínea Sky Airline por las demorado e incluso cancelaciones de sus vuelos por el mal tiempo que había”.

Asimismo, la pasajera indicó que personal se acercó a ella sin guardar el distanciamiento correspondiente al momento de ingresar al edificio terminal.

Luego de haber escuchado el argumento de la pasajera, el señor José Gómez procedió a explicarle el motivo por el cual se realiza la restricción de acceso de los pasajeros del edificio terminal; regularmente el acceso está restringido únicamente a pasajero y que estos se encuentren dentro de las 02 horas previas a la salida programada de su vuelo; esta restricción se realiza en base a los “Lineamientos sectoriales para la prevención de la COVID 19 en la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga” emitidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante Resolución Ministerial N° 1195-2021-MTC/01, en su numeral 5.3 “Medidas para el Operador del Aeródromo” literales a) y b) que a la letra indican lo siguiente:



### 5.3 Medidas 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. menores de edad, personas con discapacidad). En forma adicional está permitido el acceso del personal que labora en el aeropuerto y autoridades que requieran ingresar en atención a sus funciones o competencias.
  - b) Permitir el ingreso de los pasajeros a las instalaciones del terminal del aeropuerto, con tres (03) horas de anticipación a la hora programada de salida del vuelo internacional y dos (02) horas para vuelo doméstico. Excepcionalmente, el operador del aeródromo puede autorizar el ingreso de los pasajeros al terminal con una mayor antelación.
- Se le explicó a la pasajera que adicionalmente a la restricción, teníamos ya vuelos cancelados de otras compañías y por la cantidad de pasajeros se rebasaría el aforo del hall principal del aeropuerto y se estaba priorizando el ingreso al edificio terminal a pasajeros con necesidad de asistencia especial, adultos mayores y pasajeros con niños; al resto de pasajeros se les pedía permanecer en la parte externa del edificio terminal ya que el personal de la compañía Sky Airline estaba aproximándose de manera periódica para brindar información sobre sus vuelos demorados y cancelados. **Ver imágenes 01, 02, 03, 04 y 05**
- Incluso en la **imagen 06** a las 09:16 am se puede observar que personal de la compañía Sky Airline da información a la reclamante.
- Asimismo, el personal de seguridad con la finalidad de absolver dudas, consultas e inquietudes se acerca a las rejas, pero incluso encontrándose detrás de ellas resulta complicado mantener mayor distancia hacia los pasajeros debido a la aglomeración de personas provocada por los propios pasajeros, hecho que se puede evidenciar en la **imagen 09**, donde se puede visualizar a la reclamante y al personal al que hace alusión.
  - Inmediatamente después de haber sido atendida por el personal de Sky Airline como se muestra en la **imagen 06** (09:16 am), la pasajera ingresa al edificio terminal como se observa en la **imagen 07**; y pasados varios minutos a las 09:45 am solicita el Libro de Reclamaciones al personal de seguridad del aeropuerto.
  - A las 09:50 am aproximadamente la pasajera es atendida por el personal de Aeropuertos Andinos, como se observa en la **imagen 08**.

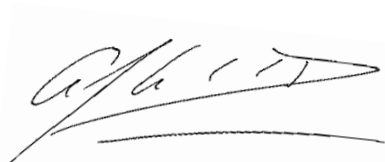


- Finalmente, luego de haber explicado a la pasajera la situación relatada en el presente informe, se hace entrega del libro de reclamaciones de acuerdo con su solicitud.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Se adjuntan imágenes de evidencia.

Atentamente,



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



**Imagen 01**



**Imagen 02**

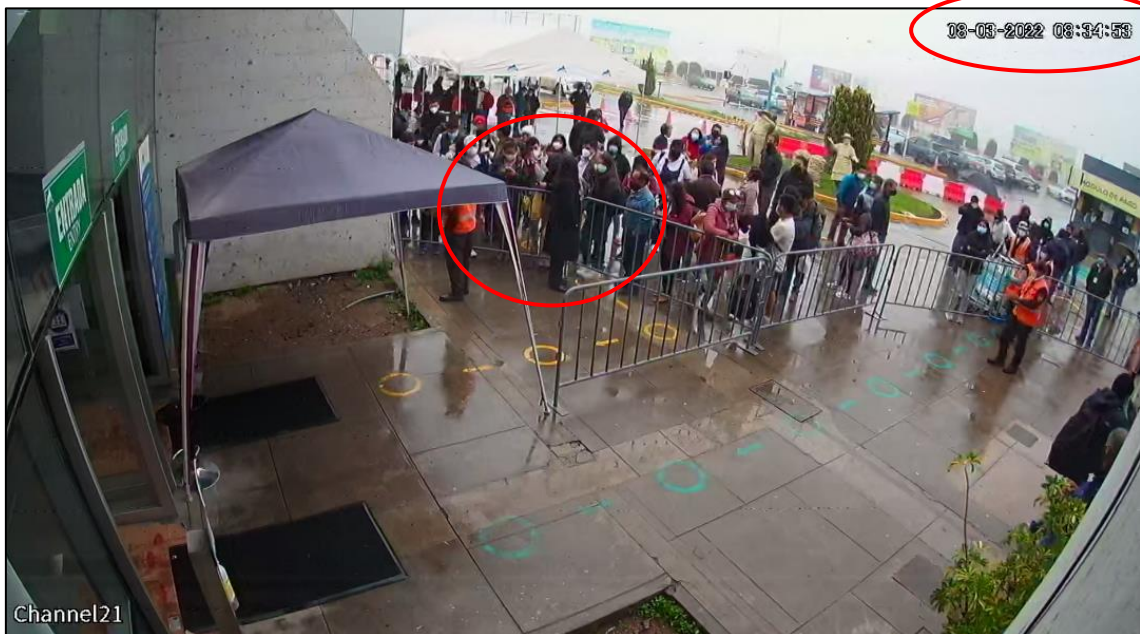






Imagen 03

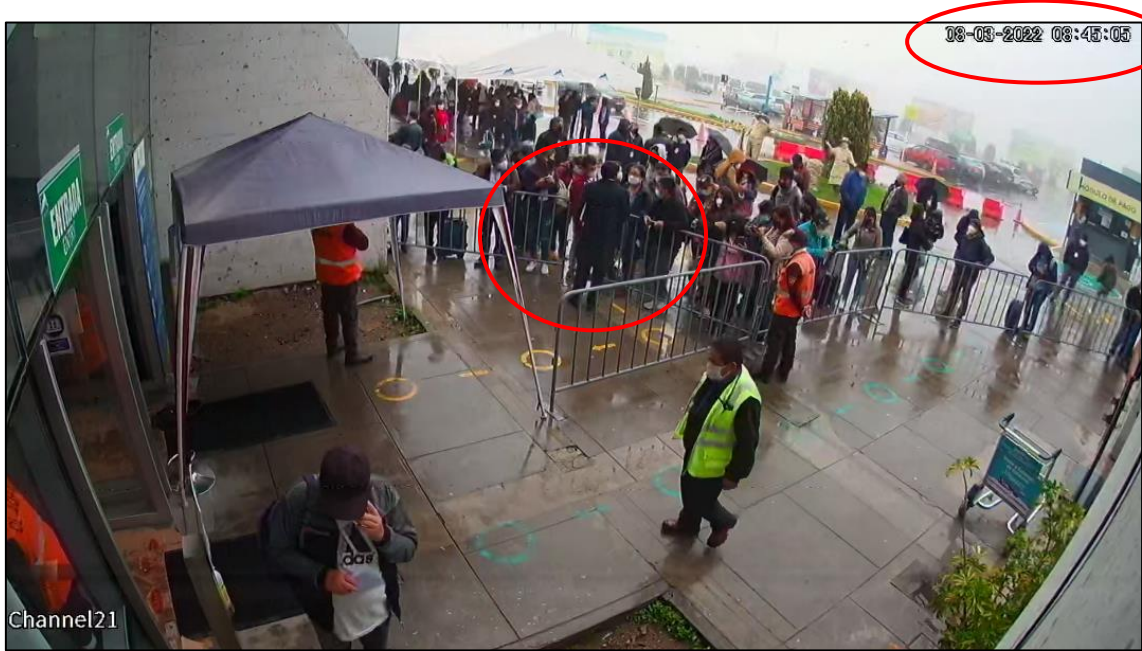
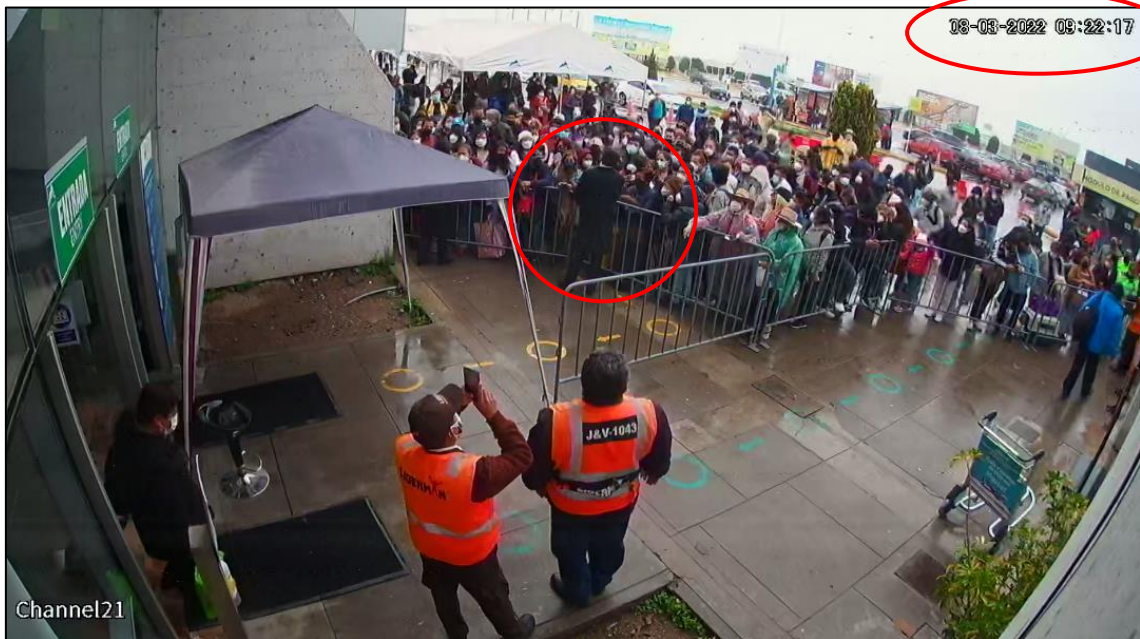


Imagen 04





**Imagen 05**



**Imagen 06**

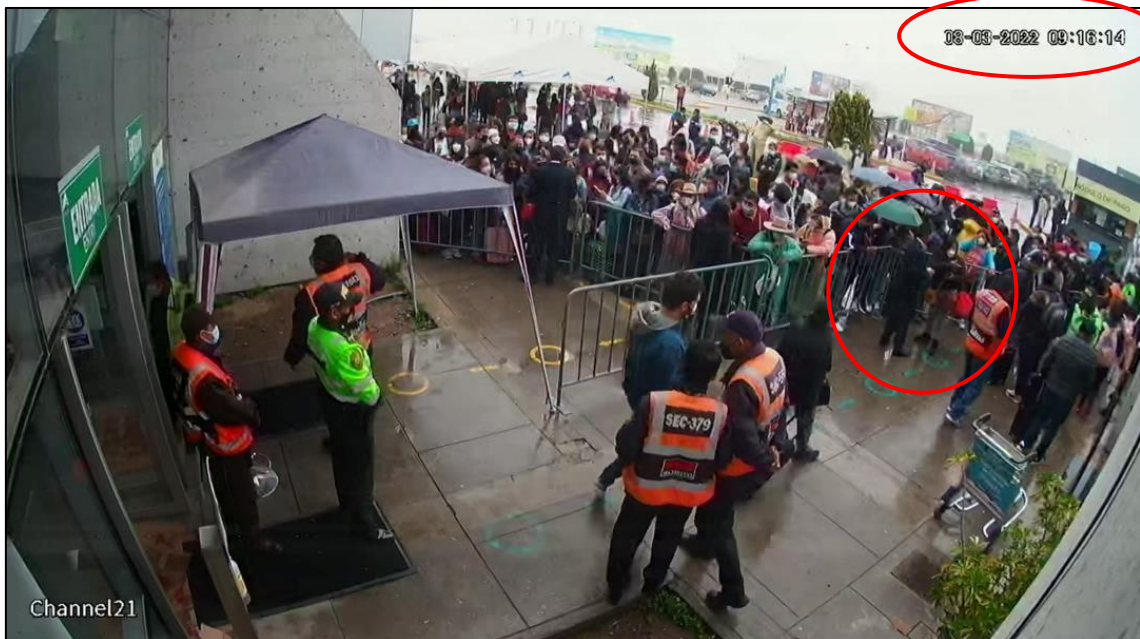




Imagen 07

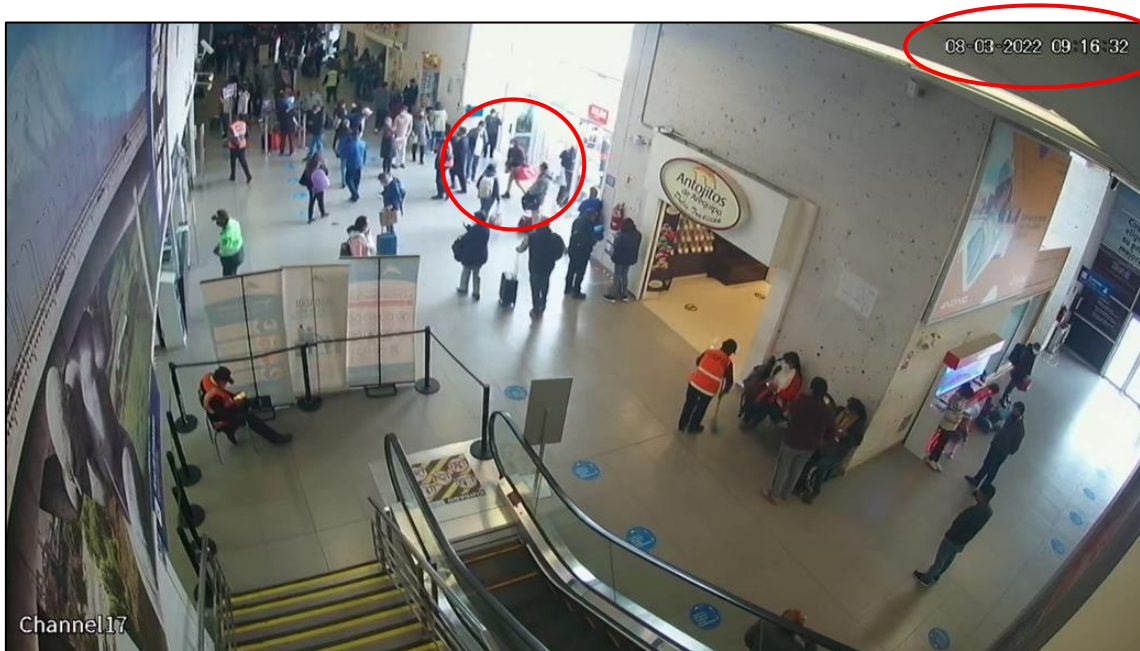
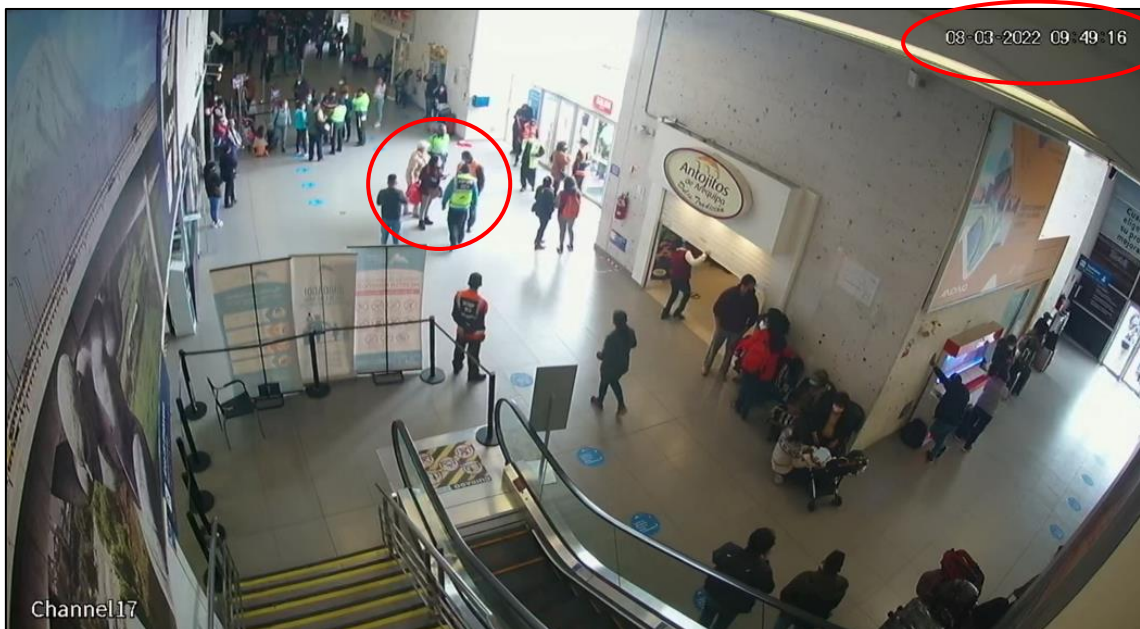


Imagen 08





**Imagen 09**



## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 15 de marzo de 2022 14:34  
**Para:** miliarrohi@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°0004-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	miliarrohi@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 15/03/2022 14:34
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 15/03/2022 14:34

Buenas tardes:

Estimada señorita Milagros Lydia Arroyo Hinostraza,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0004-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0004-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



### 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>

