

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

**Sistema Web AAP** <web@aap.com.pe>  
Para: reclamos@aap.com.pe  
Cc: edu.moreira.ismodes@gmail.com

24 de mayo de 2024, 8:36



## Muchas gracias por su comunicación Eduardo Moreira.

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

### Reclamo N° 018-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Eduardo Moreira  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 25589605  
**Correo electrónico:** [edu.moreira.ismodes@gmail.com](mailto:edu.moreira.ismodes@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Lima  
**Dirección:** [Av. Garzon 1510](#)  
**Teléfono:** 987306043

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** No se permite el ingreso a la sala de embarque solo con 1 hora de anticipación llegué 20 minutos antes y tuve que esperar sin ningún lugar para sentarse y obligado a hacer uso de un restaurante para adelantar mi trabajo  
**Elementos Probatorios:** Vigilante en escalera de acceso impide el ingreso  
**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.
- Habilitación 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° 0018-2024-AAP-WEB-AQP

**Expediente : 0018-2024-AAP-WEB-AQP**  
**Reclamante : Eduardo Moreira Ismodes**

Arequipa, 3 de junio del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 018-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 24 de mayo del 2024, interpuesto por Eduardo Moreira Ismodes, identificado con DNI N° 25589605 (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 lo siguiente:

"No se permite el ingreso a la sala de embarque solo con 1 hora de anticipación llegué 20 minutos antes y tuve que esperar sin ningún lugar para sentarse y obligado a hacer uso de un restaurante para adelantar mi trabajo" (SIC).





Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante y ofrecer las disculpas del caso, corresponde señalar que, la restricción al ingreso a la sala de embarque es en cumplimiento de las disposiciones de seguridad de defensa civil que establecen un aforo determinado, no obstante que en el hall principal existían asientos disponibles, conforme a las imágenes de las cámaras.

Que, de acuerdo con ello, no es posible infringir el aforo establecido, debido a que el mismo está determinado por disposiciones de cumplimiento obligatorio y están orientadas a garantizar la seguridad de las personas.

Que, pese a reiterar la comprensión del malestar expresado, lamentablemente la situación obliga a evitar que se sobre pase el aforo en aras de la seguridad de los pasajeros, incluyendo la del Reclamante por lo que se solicita también su comprensión.

Que, sin perjuicio de ello, se debe indicar que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros de tal manera de mitigar situaciones como las indicadas en el reclamo interpuesto.

Que, por lo tanto, dado lo señalado y lo indicado en el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez, e indicarle que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros.

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° 018-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez, e indicarle que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros.

**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° 0015-2024-AAP-ENCR al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente 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 N° 0015-2024-AAP-ENCR**

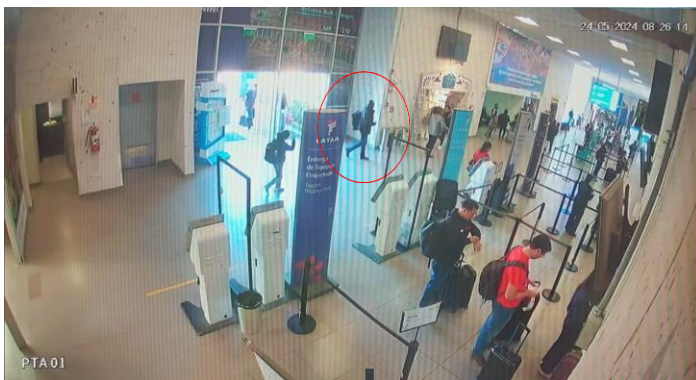
**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas.  
**Administrador del Aeropuerto de Arequipa.**

**DE** : Erickson Nick Cueto Ricalde  
**Supervisor de seguridad - AQP**

**FECHA** : 27/05/2024

**ASUNTO** : Reclamo N°018-2024-AAP-WEB-AQP

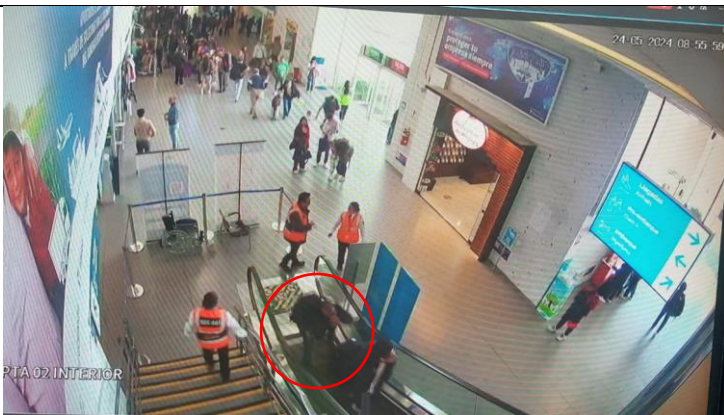
Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle sobre los hechos respecto al reclamo de mención en el asunto.



Siendo las 08:26 del presente, se observa en los registros de las cámaras de videovigilancia que el pasajero ingresa a las instalaciones del aeropuerto el pasajero acercándose a las escaleras que dirigen hacia los controles de seguridad para el ingreso a salas de embarque.

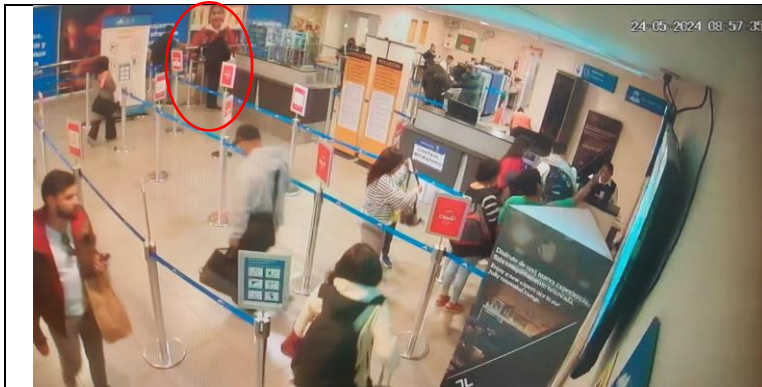


Siendo las 08:27, el agente de vigilancia le indica que todos los pasajeros están ingresando 02 horas antes de la salida de su vuelo, por restricciones de aforo, tal como se indica en el Informe N°001 – GDFC – SECURITAS.

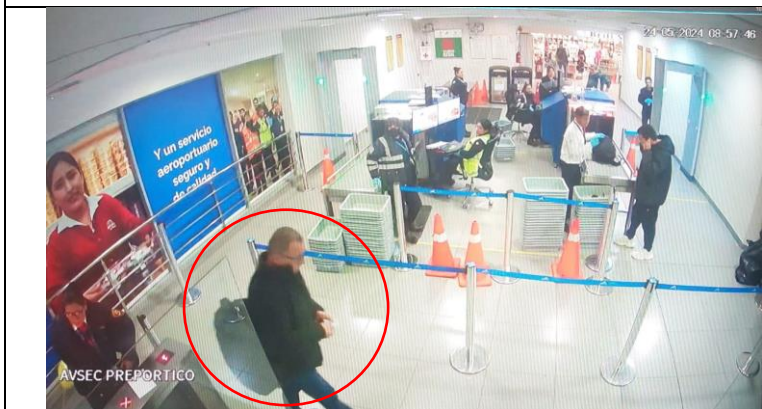


El pasajero espera por aproximadamente 25 minutos, desde las 08:27 hasta las 08:55 caminando por el hall secundario y frente a las escaleras eléctricas; sin ingresar a algún local comercial ni hacer uso de los asientos del hall.

Siendo las 08:55 el pasajero ingresa y sube las escaleras hacia la zona de inspección y salas de embarque.



Siendo las 08:57 horas, el pasajero pasa por el control de TUUA hacia los controles de seguridad para dirigirse posteriormente a sala de embarque.



En la zona de hall se cuentan con asientos disponibles para el uso de pasajeros y usuarios. Siendo las 8:27 horas se observa que se cuentan con asientos libres.

### Antecedentes:

- El señor Eduardo Moreira en adelante el pasajero indica que: No se le permitió el ingreso a la sala de embarque, y que solo lo permiten ingresar con 1 hora de anticipación; indica también que llegó 20 minutos antes y que tuvo que esperar sin un lugar para sentarse, lo que lo obligó a hacer uso de un restaurante para adelantar su trabajo.
- El vuelo LA-2118 operado por la aerolínea LATAM estaba programado según itinerario para el viernes 24 las 11:00 horas.
- Al tener programados para la mañana del viernes 24 los vuelos LA 2100, H2 5102, LA 2098, LA 2327, LA 2102, LA 2126, LA 2128, SKY 5104, JA 7330, todos





ellos, con hora programada anterior al vuelo LA 21118, es que se considera el ingreso a salas de embarque con 2 horas de anticipación por límites de aforo.

### Conclusiones:

- El pasajero se acerca a consultar sobre su ingreso al agente de seguridad siendo las 08:27 horas, posteriormente ingresa a las 8:55, es decir, 2 horas antes de la hora programada para su vuelo, como los demás pasajeros.
- El Aeropuerto “Alfredo Rodríguez Ballón” cuenta con sillas de libre disponibilidad para pasajeros y usuarios en el hall, habiendo lugares disponibles en la fecha y hora que el pasajero se encontraba esperando su ingreso.
- Es decisión del pasajero hacer uso de los servicios que brindan los locatarios, evidenciándose que el pasajero no ingresó a ningún local comercial durante los aproximadamente 25 minutos que se encontraba en el hall.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde  
Supervisor AVSEC - Arequipa  
Aeropuertos Andinos  
del Perú S.A.

Adjunto:

- Informe N°001 – GDFC – SEURITAS.

## INFORME N°001

TURNO: “MAÑANA”

Del : Gary Dante Flores Castillo  
Al : Erickson Cueto Ricalde  
Asunto : Pasajero disconforme por restricción de ingreso a sala de embarque  
Puesto : Agente de Vigilancia Aeroportuaria  
Fecha : 27/05/2024


Me dirijo a Ud. A fin de informar lo siguiente:

El día 24 de mayo del presente año la encargada de AVSEC me indicó en dos ocasiones que todo pasajero ingresaba con dos (02) horas de anticipación a la salida de sus vuelos.

Alrededor de las 08:27hrs se acercó un pasajero a mi puesto de PV3 para ingresar a sala de embarque, y al momento de revisar ticket de embarque se observó que era del vuelo LA2118. Se le indicó que podría subir a las 09:00hrs del día ya que, su vuelo salía a las 11:00hrs a lo cual el pasajero se incomodó y menciono que nunca le avía pasado algo así pero procedió a esperar a un costado. Después faltando 5 minutos para las 09:00 se le comunicó que ya podía subir a sala de pre embarque.

Gracias por su atención y es todo cuanto puedo informar.

Nombres y Apellidos  
DNI/CE



---

Gary Dante Flore Castillo  
44106778

---

**Reclamo via web aap.com.pe**

---

**Aap Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

4 de junio de 2024, 10:11

Para: edu.moreira.ismodes@gmail.com

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenos días

Estimado Eduardo Moreira

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0018-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 018-2024-AAP-WEB-AQP , interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



**Blanca Morán Paye**  
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.

El vie, 24 may 2024 a las 8:36, Sistema Web AAP (&lt;web@aap.com.pe&gt;) escribió:



## Muchas gracias por su comunicación Eduardo Moreira.

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

### Reclamo N° 018-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Eduardo Moreira  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 25589605  
**Correo electrónico:** [edu.moreira.ismodes@gmail.com](mailto:edu.moreira.ismodes@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Peru  
**Provincia y Departamento:** Lima  
**Dirección:** Av. Garzon 1510  
**Teléfono:** 987306043

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** No se permite el ingreso a la sala de embarque solo con 1 hora de anticipación llegué 20 minutos antes y tuve que esperar sin ningún lugar para sentarse y obligado a hacer uso de un restaurante para adelantar mi trabajo  
**Elementos Probatorios:** Vigilante en escalera de acceso impide el ingreso  
**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.
- Habilitación 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.

© 2021 Aeropuertos Andinos del Perú. All rights reserved.

---

## 2 adjuntos



**Resolución N° 0018-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**  
1071K



**INFORME N° 0015-2024-AAP-ENCR.pdf**  
956K