

---

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

---

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

24 de mayo de 2024, 19:13



## Muchas gracias por su comunicación Susana QuintanaGurt.

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

### Reclamo N° 019-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Susana QuintanaGurt  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 07855301  
**Correo electrónico:** [squintanagurt@gmail.com](mailto:squintanagurt@gmail.com)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** [Calle José Sabogal 344-D Miraflores Lima](#)  
**Teléfono:** 954053295

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** El aeropuerto tiene un aforo de 2932 personas sin embargo hay únicamente 2 áreas para sentarse una delante de los counter de de las aerolíneas con 6 espacios y otra al fondo por la zona de restaurantes de 18 espacios Después de quejarme vinieron a buscarme para que me sienten en un área dentro de uno de los restaurantes pero me parece inapropiado que la concedan tantos espacios para restaurantes y tiendas

que lugares para que los pasajeros nos sentemos a esperar nuestros vuelos

**Elementos Probatorios:** No consignado.

**Link de descarga de archivo:** [https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FHV2SXMhF\\_fvcL1ff8fIG\\_\\_W3780MtPK%2F20240524\\_190036.jpg?alt=media&token=7ad0a021-f556-4db1-8d11-1267de844010](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FHV2SXMhF_fvcL1ff8fIG__W3780MtPK%2F20240524_190036.jpg?alt=media&token=7ad0a021-f556-4db1-8d11-1267de844010)

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° 0019-2024-AAP-WEB-AQP

**Expediente** : 0019-2024-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante** : Susana Quintana Gurt

Arequipa, 3 de junio del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 019-2024-AAP-WEB-AQP de fecha 24 de mayo del 2024, interpuesto por Susana Quintana Gurt, identificada con DNI N° 07855301 (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:

"El aeropuerto tiene un aforo de 2932 personas sin embargo hay únicamente 2 áreas para sentarse una delante de los counter de de las aerolíneas con 6 espacios y otra al fondo por la zona de restaurantes de 18 espacios Después de quejarme vinieron a buscarme para que me siente en un área dentro de uno de





los restaurantes pero me parece inapropiado que la concedan tantos espacios para restaurantes y tiendas que lugares para que los pasajeros nos sentemos a esperar nuestros vuelos” (SIC).

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 0008-2024-OPS-AQP-AAP que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, corresponde mencionar que sin perjuicio de que se cuenta con sillas disponibles conforme a las imágenes del informe adjunto, se viene dando cumplimiento a los requerimientos normativos, teniendo en cuenta que el Hall de ingreso principalmente es un lugar de tránsito como ocurre en los demás aeropuertos del país.

Que, en ese sentido, no se aprecia u observa un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en los asientos con los que se cuenta en dicha zona del Aeropuerto.

Que, de acuerdo con ello, sin perjuicio de tomar el reclamo como una oportunidad de mejora a fin de evaluar la posibilidad de ubicar más asientos, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, pues de acuerdo a lo indicado en el INFORME 0008-2024-OPS-AQP-AAP se viene cumpliendo con las disposiciones aplicables.

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° 019-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 0008-2024-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de indicar que el reclamo interpuesto es tomado como una oportunidad de mejora a fin de evaluar la posibilidad de ubicar más asientos en el Aeropuerto.

**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

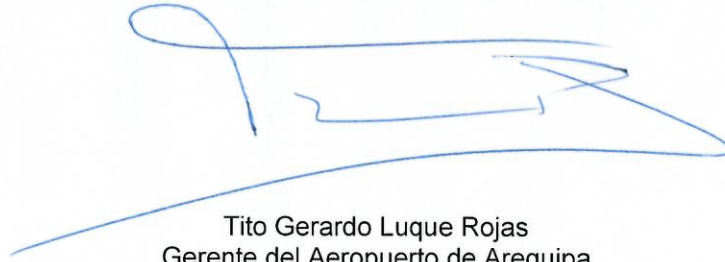




Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 0008-2024-OPS-AQP-AAP 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 0008-2024-OPS-AQP-AAP**

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Gerente del Aeropuerto de Arequipa**

**DE** : Paola Cano Esquía  
**Supervisor de lado tierra**

**FECHA** : 28 de mayo del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 019-2024-AAP-WEB-AQP

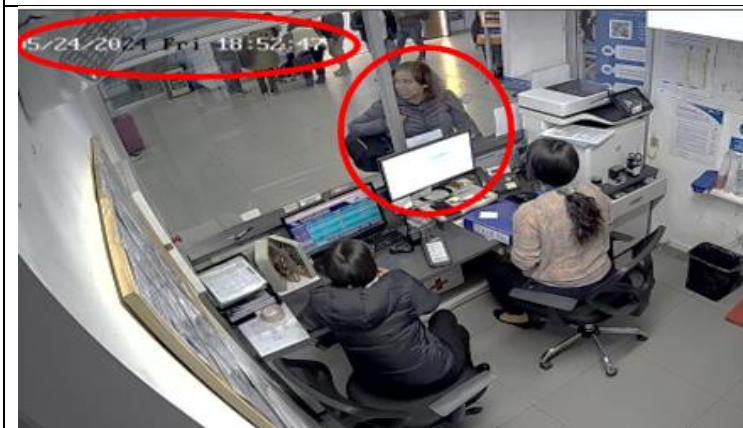
Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 019-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto el día 24 de mayo del presente año mediante la Página Web de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>Siendo las 18:18 horas del 24 de mayo del presente, la pasajera, Sra. Susana Quintana Gurt ingresa al Aeropuerto “Alfredo Rodríguez Ballón” para proseguir a la aerolínea Sky Airline.</p>
	<p>A partir de las 18:25 horas se evidencia, que la Sra. Susana Quintana Gurt realiza un recorrido por todo el hall principal, ingresando a algunos establecimientos.</p>

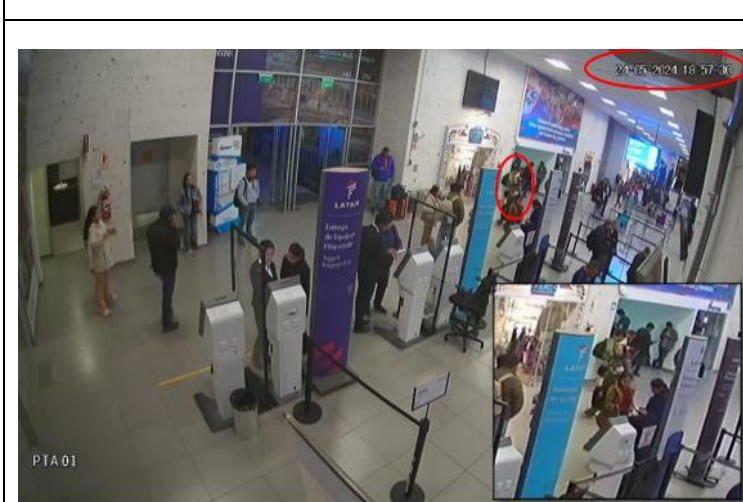




A las 18:51 horas, se puede apreciar que mientras la Sra. Susana Quintana Gurt se aproximaba al área de informes, se tenían espacios libres en las butacas ubicadas al costado de la llegada de pasajeros.

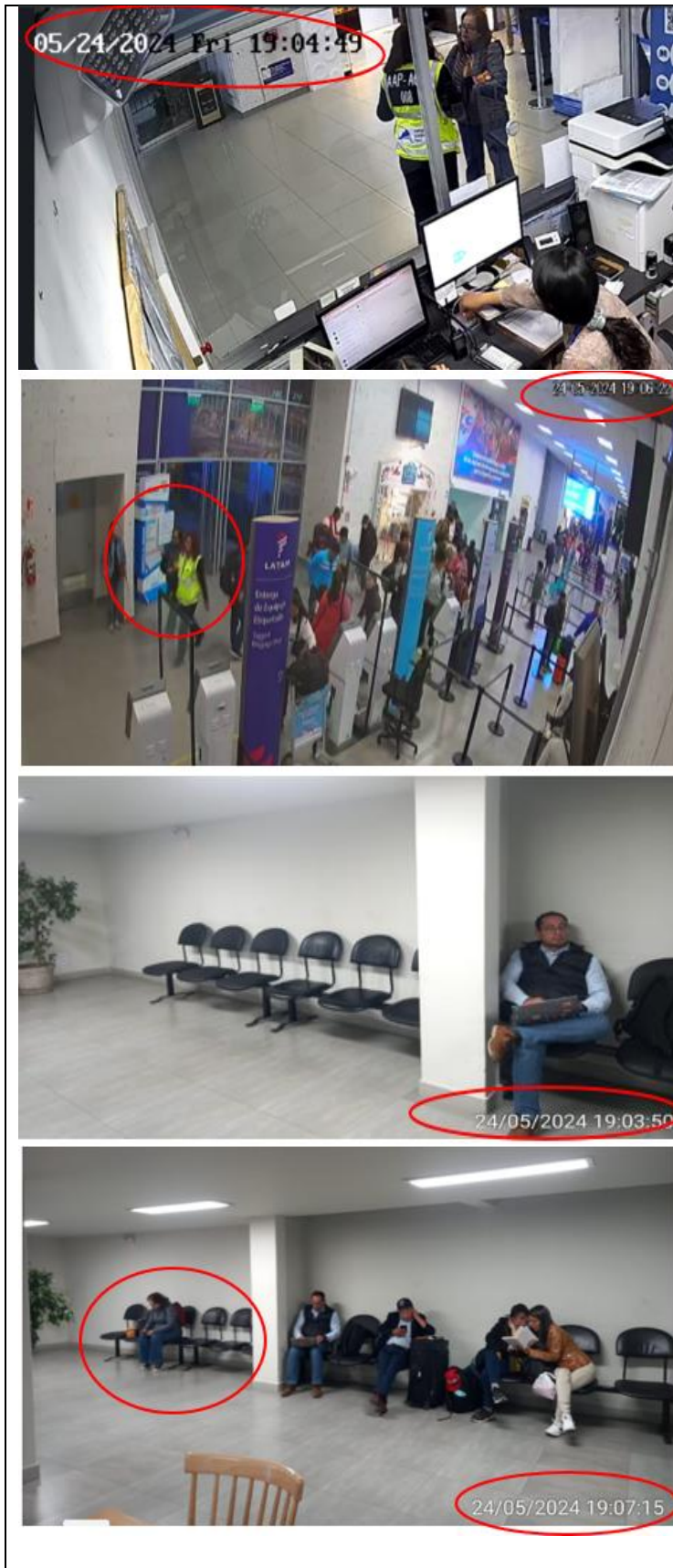


Siendo las 18:52 horas del día 24 de mayo, la Sra. Susana Quintana Gurt, se aproxima al área de Informes y perifoneo del Aeropuerto “Alfredo Rodríguez Ballón” indicando la falta de asientos por lo que la encargada del área de Informes y perifoneo, la Srta. Alejandra Gálvez le indica las diferentes ubicaciones de las butacas en el terminal.



A las 18:57 horas, se puede apreciar que la Sra. Susana Quintana Gurt, se dirige hacia el hall de Check in (altura counter de Jet Smart) y luego retorna al área de Informes y perifoneo para solicitar el Libro de Reclamaciones del Aeropuerto.





Siendo las 19:04 horas, Supervisor de Lado Tierra Sra. Paola Cano Esquía atiende a la Reclamante, Sra. Susana Quintana Gurt, a la misma que se le informa nuevamente la ubicación de los asientos y posteriormente se le dirige a la zona publica del Hall Check in, donde se encuentra asientos disponibles.

Siendo las 19:06 horas, Supervisor de Lado Tierra Sra. Paola Cano Esquía y la Reclamante, Sra. Susana Quintana Gurt se dirigen al hall Check in para demostrarle la cantidad de asientos disponibles que hay en una de las zonas de espera.

Siendo las 19:07 horas, y la Reclamante, Sra. Susana Quintana Gurt se encuentra sentada a la espera del embarque de su vuelo.



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

1. Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú S.A. (AAP) es el operador de aeródromo (concesionario) que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa "Alfredo Rodríguez Ballón"; en ese sentido, le corresponde el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.
- 1.2. En el manual "Airport Development Reference Manual" (ADRM de IATA, Edición 12). En la tabla del ítem "3.3.4.7 Level of Service Guidelines" se indica que para los Hall (tanto en el Hall de Llegadas y Hall de Salidas) la proporción de ocupantes sentados debe ser de por lo menos de 15% para cumplir con el nivel Óptimo.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación de la reclamante, Sra. Susana Quintana Gurt, *"El aeropuerto tiene un aforo de 2932 personas sin embargo hay únicamente 2 áreas para sentarse una delante de los counter de las aerolíneas con 6 espacios y otra al fondo por la zona de restaurantes de 18 espacios", se indica lo siguiente:*

Que Aeropuertos Andinos del Perú en su calidad de explotador del aeródromo está sujeto a diversos cumplimientos normativos, siendo uno de estos el Contrato de Concesión con respecto al cumplimiento de los niveles de servicio que deben darse en el aeropuerto durante los distintos procesos que demanda el transporte de pasajeros; estos niveles de servicio se encuentran detallados en concordancia al Manual de Referencia para el Desarrollo de Aeropuertos (Airport Development Reference Manual - ADRM) publicado por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA por sus siglas en inglés) en la que se establece la cantidad optima de asientos disponibles en el hall público de llegadas del aeropuerto, siendo este porcentaje entre el 15-20% según la cantidad de pasajeros en horas punta.

Asimismo, actualmente el Aeropuerto de Arequipa cuenta con más 36 asientos disponibles para el Hall público, superando el porcentaje indicado en el párrafo anterior el cual nos demanda cumplir con la cantidad de 30 asientos. Estos 36 asientos están distribuidos en 12 butacas de 3 asientos cada uno.

- 2.2. Con relación a lo señalado por el reclamante: *"Después de quejarme vinieron a buscarme para que me sienten en un área dentro de uno de los restaurantes, pero me parece inapropiado que la concedan tantos espacios para restaurantes y tiendas que lugares para que los pasajeros nos sentemos a esperar nuestros vuelos ", se puntualiza lo siguiente:*



Se puede evidenciar que como lo indica el reclamante se tenía al menos 07 asientos disponibles para los pasajeros, los cuales están ubicado en la zona publica al costado de nuestro locatario “Harina de Otro Costal” hecho que se puede verificar en las imágenes del anterior cuadro. Tanto es así que, si el pasajero no los hubiera visto, el personal de Aeropuertos Andinos le indicó que se encontraban disponibles.

3. Conclusiones:

Se puede concluir que el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón” cuenta con la cantidad de asientos necesarios disponibles de acuerdo a lo que demanda la regulación.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

**Supervisor Lado Tierra**

---

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

---

**Aap Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>  
Para: squintanagurt@gmail.com  
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

4 de junio de 2024, 11:07

Buenos días

Estimada Susana Quintana Gurt

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0019-2024-AAP-WEB-AQP y el INFORME 0008-2024-OPS-AQP-AAP , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 019-2024-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 19:13, Sistema Web AAP (<web@aap.com.pe>) escribió:  
[El texto citado está oculto]

---

**2 adjuntos**

 **INFORME 0008-2024-OPS-AQP-AAP.pdf**  
539K

 **Resolución N° 0019-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**  
982K