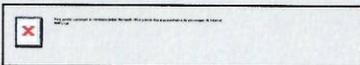


**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** lunes, 13 de junio de 2022 20:07  
**Para:** Reclamos  
**CC:** javierfvalz@outlook.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



### Muchas gracias por su comunicación Javier Flores.

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

#### Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Javier Flores  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 45036418  
**Correo electrónico:** javierfvalz@outlook.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** La Estancia  
**Teléfono:** No consignado.

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** La zona para dejar pasajeros se encuentra infestada de taxistas que no pertenecen al aeropuerto, estacionados esperando sin gente. Causando caos y perjudicando a los verdaderos pasajeros y los verdaderos taxistas oficiales. Los policías que están ahí lo permiten y apoyan el caos, no hacen

nada para que se cumplan las normas. Cuando le pregunté a uno de ellos si esa zona era para dejar pasajeros o para que los taxistas esperen, fue totalmente descortés y gritó, "avanza no más". Protegiendo a estos taxistas informales que causan desorden en lugar de cumplir con su trabajo.

**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.
- 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° 0006-2022-AAP-WEB-AQP**

**Expediente** : 0006-2022-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante** : Javier Alejandro Flores Valz

Arequipa, 16 de junio de 2022

**VISTO:**

El reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 13 de junio de 2022, interpuesto por Javier Alejandro Flores Valz, identificado con DNI N° 45036418 (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:

*"La zona para dejar pasajeros se encuentra infestada de taxistas que no pertenecen al aeropuerto, estacionados esperando sin gente. Causando caos y perjudicando a los verdaderos pasajeros y los verdaderos taxistas oficiales. Los policías que están ahí lo permiten y apoyan el caos, no hacen nada para que se cumplan las normas. Cuando le pregunté a uno de ellos si esa zona era para dejar pasajeros o para que los taxistas esperen, fue totalmente descortés y gritó, "avanza no más". Protegiendo a estos taxistas informales que causan desorden en lugar de cumplir con su trabajo" (Sic)*

Que, al respecto, debemos indicar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo la prestación de servicios aeroportuarios previstos en el Contrato de Concesión que tiene suscrito con el Estado Peruano dentro de los cuales no se encuentra la actuación de los policías en la vía pública y su relación con los taxistas informales.





Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar del Reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. reiteramos no tiene responsabilidad ni injerencia sobre el comportamiento de los policías en su relación con los taxistas informales.

Que, sin perjuicio de ello, que motiva que el presente reclamo devenga en improcedente, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., viene realizando solicitudes a la comisaría del aeropuerto a fin de asegurar el control de tránsito vehicular en las zonas de ingreso del aeropuerto, como se puede evidenciar en el informe N° 08-2022-AAP-JSDA, solicitando el destacamento del personal policial necesario para el cumplimiento de sus funciones.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de señalar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tomará en cuenta el reclamo interpuesto para las coordinaciones que en el marco de sus competencias realiza con la autoridad policial a fin de que puedan evaluar lo mencionado en el reclamo trasladando la indicación del Reclamante y además precisar que en lo que le compete tomará las acciones necesarias para asegurar que al interior del área del Aeropuerto se mantenga un adecuado orden en beneficio de 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>.

<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.*

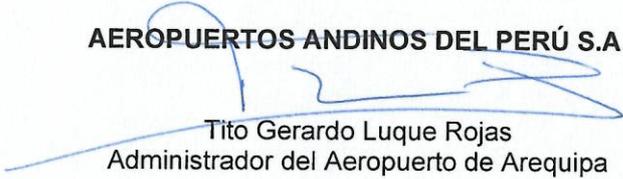
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días de recibido el recurso si 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.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**INFORME N° 08-2022-AAP-JSDA**

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

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

**FECHA** : 15 de junio del 2022.

**ASUNTO** : Reclamo virtual N° 0006-AAP-WEB-AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0006-AAP-WEB-AQP

Se hace de conocimiento que la entidad encargada del control de tránsito es la Policía Nacional del Perú, conforme lo señalado en la "Ley orgánica de la policía nacional del Perú" (Ley N° 27238) donde se indica en el Título N° II, artículo N° 7 que las funciones de la Policía Nacional del Perú son "Garantizar y controlar la libre circulación vehicular y peatonal en la vía pública y en las carreteras, asegurar el transporte automotor y ferroviario, investigar y denunciar los accidentes de tránsito, así como llevar los registros del parque automotor con fines policiales, en coordinación con la autoridad competente".

Al respecto como operador de aeródromo venimos realizando solicitudes a la comisaria del aeropuerto a fin de asegurar el control de tránsito vehicular en las zonas de ingreso al aeropuerto, como se puede observar en el anexo N° 1, las últimas cartas enviadas a la comisaria que se tiene en el aeropuerto de Arequipa solicitando el destacamento del personal necesario con la finalidad de que puedan cumplir con sus funciones de control de tránsito vehicular.

Señalamos además como se puede observar en el anexo N° 2, que su molestia a sido derivada a la Policía Nacional del Perú a fin de que puedan tomar conocimiento que dicha impresión no solo es del operador del aeródromo, sino también de los usuarios que visitan las instalaciones del aeropuerto.

Reiteramos que como operador del aeródromo continuaremos realizando las coordinaciones con la Policía Nacional del Perú, a fin del control vehicular en las zonas de ingreso al aeropuerto.

Atentamente,



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



## **Anexo N° 1**

**Cartas enviadas a la Policía Nacional del Perú para el control de tránsito vehicular.**







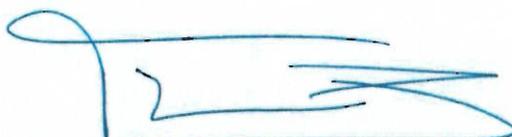
**Carta N° 0005-2022-AAP-AQP**



Reiteramos la solicitud de su gestión en el destacamento de personal policial en las horas de operación del aeropuerto y sobre todo en el control del tránsito en dicha zona a fin de asegurar el correcto flujo de vehículos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención a la presente, quedamos de usted.

Atentamente,



**Tito Gerardo Luque Rojas**  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ SA



**Carta N° 0051-2022-AAP-AQP**

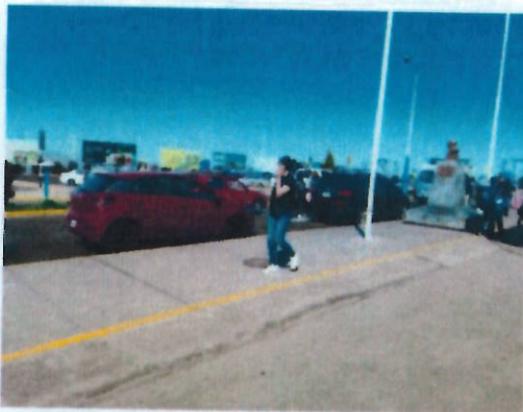
Arequipa, 21 de abril del 2022

ST2. PNP:  
LISETH ESPERANZA LLERENA FERNÁNDEZ  
Comisario(e)  
COMISARÍA AEROPUERTO DE AREQUIPA  
Presente. -

Asunto : Presencia policial en vía rápida  
Referencia : Hacer carta de referencia enviada en enero.

De nuestra especial consideración:

Nos dirigimos a ustedes, a fin de hacer recordatorio la necesidad de la presencia y control policial en la vía rápida de ingreso al aeropuerto. Como se puede observar en las fotografías del 19 de abril del 2022, de las 9:15 AM aproximadamente, se tiene afluencia de vehículos que congestionan e interrumpen el flujo de tránsito en dicha vía y solamente se tiene la presencia de un efectivo policial de la comisaria que debido a la cantidad de vehículos no logra darse abasto al control de tránsito en dicho momento.



Como se muestra en la siguiente fotografía se tiene un solo efectivo de la comisaria en la zona de vía rápida que no se da abasto a la cantidad de vehículos. Sin embargo, se

Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 601  
Miraflores, Lima - Perú  
(51) 1 6407230  
www.aap.com.pe

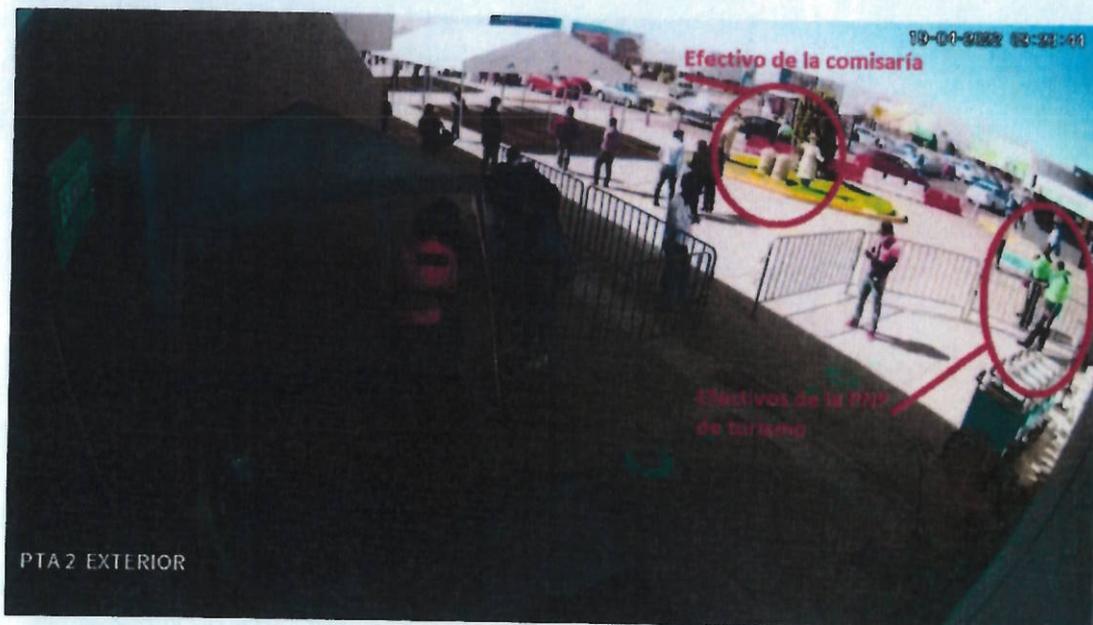


ST2  
1/04/22  
15



**Carta N° 0051-2022-AAP-AQP**

tienen otros dos efectivos de la policía de turismo que se encuentra parados observando el caos vehicular sin realizar apoyo alguno al control del tránsito. En tal sentido, solicitamos su apoyo en las coordinaciones a fin de que dicho personal pueda también colaborar activamente en el control vehicular que forman parte del servicio a los turistas de nuestro aeropuerto.



Aprovechamos la oportunidad para reiterar además el control del personal de la Policía Nacional del Perú en verificar el uso de las mascarillas de protección contra el COVID-19 en las instalaciones del aeropuerto. Toda vez que el uso de estas en nuestro país sigue siendo obligatorio en espacios abiertos y cerrados

Sin otro particular y agradeciendo la atención a la presente, quedamos de ustedes.

Atentamente,



**Tito Gerardo Luque Rojas**  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Aeropuertos Andinos Del Perú

**Anexo N° 2**

**Cartas de notificación del reclamo a la Policía Nacional del Perú**



Carta N° 0094-2022-AAP-AQP

Arequipa, 15 de junio del 2022

SB. PNP:  
**MARIO DAVID POLANCO HERRERA**  
Comisario  
Comisaria Aeropuerto Arequipa  
Presente. -

Asunto : Presencia policial en vía rápida

Referencia : CAR-0005-2022-AAP-AQP  
CAR-0051-2022-AAP-AQP

De nuestra especial consideración:

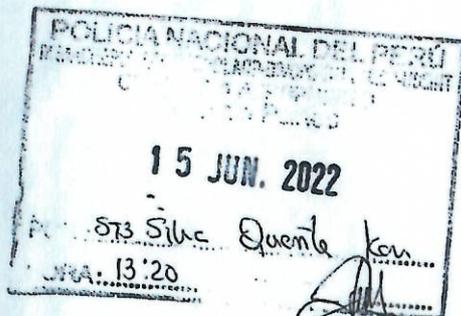
Nos dirigimos a usted, a fin de hacer recordatorio la necesidad de la presencia, control e intervención por parte de la autoridad policial en la vía rápida de ingreso al aeropuerto, ya que como se puede observar en las horas de mayor flujo se tiene cantidad de vehículos que irrumpen el libre tránsito y seguridad de las personas que transitan por dichas zonas.

A fin de hacer de conocimiento que dicha percepción no es únicamente de Aeropuertos Andinos del Perú, adjuntamos en anexo N° 1, una molestia presentada por uno de nuestros usuarios por medio del buzón de reclamos, donde señalan el desorden ocasionado por los vehículos (específicamente taxistas), esto a pesar de tener efectivos policiales en dicha zona. Donde además indica la persona que realizó la notificación que un efectivo policial tuvo una respuesta inadecuada hacia el usuario, como lo pueden observar en el reporte realizado.

Por lo que aprovechamos la oportunidad para reiterar la solicitud de presencia de efectivos de la Policía Nacional del Perú en dicha zona, además de solicitar la intervención de las personas que irrumpen con el tránsito vehicular en dicha zona.

Sin otro particular y agradeciendo la atención a la presente, quedamos de ustedes.

Atentamente,



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Adjunto. -Anexo N° 1



Carta N° 0094-2022-AAP-AQP

Anexo N° 1.

Reclamo presentado por el portal web de Aeropuertos Andinos del Perú

**De:** Sistema Web AAP <[web@aap.com.pe](mailto:web@aap.com.pe)>  
**Enviado el:** lunes, 13 de junio de 2022 08:07 p. m.  
**Para:** Reclamos <[reclamos@aap.com.pe](mailto:reclamos@aap.com.pe)>  
**CC:** [javierfivalz@outlook.com](mailto:javierfivalz@outlook.com)  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Javier Flores.

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

**Reclamo N° 006-2022-AAP-WEB-AQP**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Javier Flores  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 45036418  
**Correo electrónico:** [javierfivalz@outlook.com](mailto:javierfivalz@outlook.com)  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** La Estancia  
**Teléfono:** No consignado.



**Carta N° 0094-2022-AAP-AQP**

**Autorizó la notificación por correo: Sí**

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** La zona para dejar pasajeros se encuentra infestada de taxistas que no pertenecen al aeropuerto, estacionados esperando sin gente. Causando caos y perjudicando a los verdaderos pasajeros y los verdaderos taxistas oficiales. Los policías que están ahí lo permiten y apoyan el caos, no hacen nada para que se cumplan las normas. Cuando le pregunté a uno de ellos si esa zona era para dejar pasajeros o para que los taxistas esperen, fue totalmente descortés y gritó, "avanza no más". Protegiendo a estos taxistas informales que causan desorden en lugar de cumplir con su trabajo.

**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.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.



**Carta N° 0094-2022-AAP-AQP**

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](http://www.aap.com.pe) All rights reserved.

## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 16 de junio de 2022 17:18  
**Para:** javierflovalz@outlook.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCION N° 006-2022-AAP-WEB-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N°006-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	javierflovalz@outlook.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 16/06/2022 17:18
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 16/06/2022 17:18

Buenas tardes.

Estimado señor Javier Alejandro Flores Valz,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°006-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°006-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

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>

