

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** lunes, 27 de junio de 2022 06:17 p. m.  
**Para:** Reclamos  
**CC:** cruzbarriosalejandro55@gmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



## Muchas gracias por su comunicación Elar Alejandro Cruz barrios.

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

### Reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Elar Alejandro Cruz barrios  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 46623556  
**Correo electrónico:** cruzbarriosalejandro55@gmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** Arequipa  
**Dirección:** Yurua 207 zamacola cerro colorado  
**Teléfono:** 935105551

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Ingrese alas 4 de la tarde y un minuto, y salí alas 4 de la tarde y tres minutos ,en el trayecto del camino había bastante flujo de vehículos y solo en el trayecto se.me fue los 10 minutos que dan de tolerancia , pague. Mi derecho de playa por 10 minutos sin antes hacer saber mi queja ,mala

administración no había un encargado o persona que me dé respuesta a mi queja , cobran de por gusto haciéndose dinero del pueblo .

**Elementos Probatorios:** Video donde se observa bastante flujo de autos ,mi reclamo en libro de reclamaciones

**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.

## Abel Flores Quiróz

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** martes, 5 de julio de 2022 09:37 a. m.  
**Para:** cruzbarriosalejandro55@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°0009-022-AAQP-WEB-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N°0009-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Buenos días.

Estimado señor Elar Alejandro Cruz Barrios,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°009-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°009-2022-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>





## RESOLUCIÓN N° 0009-2022-AAP-WEB-AQP

**Expediente : 0009-2022-AAP-WEB-AQP**  
**Reclamante : Elar Alejandro Cruz barrios**

Arequipa, 4 de julio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 27 de junio de 2022, interpuesto por Elar Alejandro Cruz barrios, identificado con DNI N° 46623556 (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 del 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:

*"Ingrese a las 4 de la tarde y un minuto, y salí a las 4 de la tarde y tres minutos, en el trayecto del camino había bastante flujo de vehículos y solo en el trayecto se me fue los 10 minutos que dan de tolerancia, pague. Mi derecho de playa por 10 minutos sin antes hacer saber mi queja, mala administración no había un encargado o persona que me dé respuesta a mi queja, cobran de por gusto haciéndose dinero del pueblo (SIC)"*

Que, al respecto, debemos indicar que se cuenta con el Informe N° 001-2022-LPEO-AQP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución el mismo que incluye los documentos de control de ingreso y comprobante de pago entre otros.

Que, sobre el particular, debemos mencionar que, las condiciones del servicio de parqueo vehicular y el tiempo de tolerancia se encuentran difundidos en el Aeropuerto a fin de que





cualquier usuario pueda conocerlas de manera anticipada y pueda hacer uso de la playa en función a lo indicado.

Que, la tolerancia establecida tiene como propósito que un vehículo que traslade a un pasajero al Aeropuerto pueda dejarlo para su embarque y se retire sin que se le cobre el servicio de parqueo vehicular, por lo que se ha estimado que 10 minutos es un tiempo más que suficiente para ello considerando la dimensión de la playa y el trayecto a recorrer.

Que, en el caso concreto, se aprecia que el Reclamante superó el tiempo de tolerancia por lo que correspondía que se le requiera el pago correspondiente, tal como se le explicó en todo momento, siendo además un cliente frecuente al Aeropuerto, como se evidencia de los reportes.

Que, de la misma manera no existe ninguna evidencia y menos aún prueba de que el Reclamante haya superado el tiempo de tolerancia por un hecho imputable a la empresa, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

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° 009-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, y en el Informe N° 001-2022-LPEO-AQP-AAP.

**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 y el Informe N° 001-2022-LPEO-AQP-AAP al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**INFORME 001-2022-LPEO-AQP-AAP**

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

**DE:** Doris Cuba Quillahuaman  
**Administrador Los Portales Estacionamientos Operadora**

**FECHA:** 04 de julio del 2022

**ASUNTO:** Reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo N° 009-2022-AAP-WEB-AQP colocado el día 27 de junio del presente año a través de los canales de atención de Aeropuertos Andinos del Perú.

El 27 de junio, aproximadamente a 16:00pm, la vía de salida vehicular se encontraba con afluencia regular, estando en vía 04 vehículos próximos a retirarse, los cuales no presentaron ninguna observación ya que se encontraban dentro de su tolerancia, es en ese momento que el cliente Elar Alejandro Cruz Barrios con vehículo de placa F8O-685, al insertar su ticket en el validador, no le permitió retirarse debido a que se había excedido la tolerancia de 10 minutos.

La anfitriona se acercó y le indicó el procedimiento a seguir en estos casos, y le explicó que al haberse excedido el tiempo máximo, debía cancelar para poder retirarse, el cliente indicó que se debía considerar un tiempo adicional para no cancelar, indicando que no pagaría.

El cliente solicitó llenar el libro de reclamaciones, a lo cual se le explicó que esperara un momento para que se lo proporcionen, también se le solicitó que se estacione en un costado de la vía para que los demás vehículos puedan seguir saliendo, indicando que no se movería hasta que se lo entreguen, esto generó congestión y malestar entre los clientes que se encontraban en la fila de salida, los cuales empezaron a tocar bocina y con la insistencia de los mismos, el cliente canceló en ticket, se levantó la barrera para que el cliente pueda retirarse pero él hizo caso omiso, esperó un momento y avanzó, indicando que regresaría.

El promedio a las 19:00 horas, el cliente retornó al estacionamiento, se acercó a la caja de pago centralizado, atendido por la supervisora quien le explicó las condiciones de uso del estacionamiento.

El cliente solicitó llenar el libro de reclamaciones, lo llenó y se retiró dentro de su tolerancia luego de cancelar por 37 minutos que se encontraba en playa.

Cabe informar que el cliente es frecuente en el estacionamiento y conoce las condiciones de uso del servicio, sin embargo, en reiteradas oportunidades, no desea pagar la tarifa establecida.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Doris Cuba Quillahuaman  
**Administrador**  
Los Portales Estacionamiento  
Operadora S.A.

Se adjuntan:

Anexo 01: Ticket de ingreso vehicular.

Anexo 02: Boleta de pago

Anexo 03: Reporte vehicular de ingreso

Anexo 04: Reporte vehicular de ingreso

**ANEXO 01 – TICKET DE INGRESO VEHICULAR**



**ANEXO 02 – BOLETA DE PAGO**

AAP Arequipa  
Los Portales Estacionamientos Operadora S.A.  
Ruc: 20603381697  
Jr. Mariscal La Mar Nro. 991  
Magdalena del Mar-Lima  
Av. Aeropuerto S/N - Arequipa

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
BA01-00069639

Fecha: 27/06/2022 Hora: 16:13  
Ticket: 02-786914 Placa: F80685  
Ing.: 27/06/2022 16:01:20 Sal.: 27/06/2022 16:13:11  
Tarifa: Eventuales  
Cajero: CELIA BERTHA QUISPE

Doc. Identidad: Numero:

DESCRIPCION	TIEMPO	TOTAL
SERV. ESTACIONAMIENTO	0 Hora(s),12 Minuto(s)	5.51
OP. GRAVADA:		S/ 5.51
I.G.V.:		S/ 0.99
IMPORTE TOTAL:		S/ 6.50

MEDIO DE PAGO: EFECTIVO  
SON: SEIS 5/100 S/



**ANEXO 03 – REPORTE VEHICULAR**

Listado de Autos en Playa (Total: 21253)

Placa:  Nro. Ticket:

QTY	TICKET	PLACA	HORA	INGRESO	ACCESO ING.	TIPO CLIENTE	ESTADO	PM	PF
2588	02-786915	F80685	27/06/2022	16:01:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
2589	02-786914	F80685	27/06/2022	16:01:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
7286	02-753665	F80685	15/06/2022	06:33:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
8437	03-840138	F80685	12/06/2022	12:32:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
8891	03-838694	F80685	11/06/2022	09:28:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
9383	03-837167	F80685	10/06/2022	09:08:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
9778	03-836095	F80685	09/06/2022	10:27:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
1185	03-829635	F80685	03/06/2022	20:09:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
1235	03-828831	F80685	03/06/2022	09:52:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
1313	02-718030	F80685	31/05/2022	20:24:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
1942	02-690452	F80685	14/05/2022	16:08:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
2042	03-789269	F80685	11/05/2022	18:14:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
2062	03-788695	F80685	11/05/2022	09:24:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		

Total

**ANEXO 04 – REPORTE VEHICULAR**

Fundesive (17.09.2021) - V.4.3.3 - C. BERHA QUISPE YUPANQUI

Archivo Registro Anulaciones Impresiones Cierres Tarjeta

Salidas Autos en Playa Vta. Tarjeta Rga. Tarjeta Cierre Turno Cierre Caja

Listado de Autos en Playa (Total : 21297)

Placa:  Nro. Ticket:

QTY	TICKET	PLACA	HORA INGRESO	ACCESO ING.	TIPO CLIENTE	ESTADO	PM	PF
3	03-867428	F80685	04/07/2022 10:03:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
2632	02-786915	F80685	27/06/2022 16:01:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
2633	02-786914	F80685	27/06/2022 16:01:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
7330	02-753665	F80685	15/06/2022 06:33:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
8481	03-840138	F80685	12/06/2022 12:32:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
8935	03-838694	F80685	11/06/2022 09:28:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
9427	03-837167	F80685	10/06/2022 09:08:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
9822	03-836095	F80685	09/06/2022 10:27:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
1189	03-829635	F80685	03/06/2022 20:09:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
1239	03-828831	F80685	03/06/2022 09:52:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
1318	02-718030	F80685	31/05/2022 20:24:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
1946	02-690452	F80685	14/05/2022 16:08:	Ingreso 1	Eventual	Ingresado		
2046	03-789269	F80685	11/05/2022 18:14:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		
2067	03-788695	F80685	11/05/2022 09:24:	Ingreso 2	Eventual	Ingresado		

Total