

## Muchas gracias por su comunicación JUAN PATRICIO INDACOCHEA BALLON.

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

**Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AQP**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** JUAN PATRICIO INDACOCHEA BALLON

**Sede:** AQP

**Tipo de documento:** DNI

**Número:** 29667128

**Correo electrónico:** [jpindacochea@live.com](mailto:jpindacochea@live.com)

**Nacionalidad:** PERU

**Provincia y Departamento:** AREQUIPA

**Dirección:** CASUARINAS, SURCO

**Teléfono:** 959815456

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo

**Número de reclamo asociado:** No consignado

**Reclamo:** El día 21 de Julio 2022, a las 19:55 horas (7:55 pm), me apersoné con mi esposa para hacer uso del Andes Salón Vip en el Aeropuerto de Arequipa; y registré mi ingreso con la Señorita de Recepción, con mi tarjeta de Crédito Infinite. Después de realizado el cargo en mi tarjeta, le preguntamos a la Señorita, si los pasajeros Platinun, tenían acceso sin costo al Salón Vip; a lo cual la Señorita (no se su nombre y no tenía credencial visible) dijo de mala forma, "...eso no tiene nada que ver...". No hicimos mayor comentario. Habían mesas vacías con menaje sucio utilizado y restos de comida (ver fotos). Le dije a la Señorita, del servicio usado y me dijo, que debía esperar 15 minutos para que limpien las mesas. No habían gaseosas sin azúcar en el friobar, igual debía esperar 15 minutos. Cuando le pedí el Libro de Reclamaciones, se negó a entregarlo hasta en tres oportunidades; e inmediatamente ella misma repuso las bebidas y buffet. La atención es muy mala y calidad del buffet deficiente.

**Elementos Probatorios:** Cuatro fotos :

**Link de descarga de archivo:** <https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/aap-web-2020-staging.appspot.com/o/complaints%2FuserComplaints%2FUCeXhOAB1owhdy083fTt152Jub->

[EVHs3%2FQUEJA%20SALON%20VIP%20AQP%20-%20FOTOS.pdf?alt=media&token=7130d5a9-ddc1-4d56-8503-dace9edf4109](https://www.evhs3.com/FQUEJA%20SALON%20VIP%20AQP%20-%20FOTOS.pdf?alt=media&token=7130d5a9-ddc1-4d56-8503-dace9edf4109)

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:** jueves, 4 de agosto de 2022 09:47 a. m.  
**Para:** jpindacochea@live.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Liliana Mestas Chambi; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 10-2022-WEB-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N°010-2022-AAP-WEB-AQP.pdf

Buenos días.

Estimado señor Juan Patricio Indacochea Ballón,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°010-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°002-2022-AAP-WEB-AQP (que en realidad corresponde ser el 010-2022-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° 0010-2022-AAP-WEB-AQP

**Expediente :** 0010-2022-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante :** Juan Patricio Indacochea Ballón

Arequipa, 3 de agosto de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AQP (que en realidad corresponde ser el 010-2022-AAP-WEB-AQP), de fecha 29 de julio de 2022, interpuesto por Juan Patricio Indacochea Ballón identificado con DNI N° 29667128 (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:

*"El día 21 de Julio 2022, a las 19:55 horas (7:55 pm), me apersoné con mi esposa para hacer uso del Andes Salón Vip en el Aeropuerto de Arequipa; y registré mi ingreso con la Señorita de Recepción, con mi tarjeta de Crédito Infinite. Después de realizado el cargo en mi tarjeta, le preguntamos a la Señorita, si los pasajeros Platinun, tenían acceso sin costo al Salón Vip; a lo cual la Señorita (no se su nombre y no tenía credencial visible) dijo de mala forma, "...eso no tiene nada que ver...". No hicimos mayor comentario. Habían mesas vacías con menaje sucio utilizado y restos de comida (ver fotos). Le dije a la Señorita, del servicio usado y me dijo, que debía esperar 15 minutos para que limpien las mesas. No habían gaseosas sin azúcar en el friobar, igual debía esperar 15 minutos. Cuando le pedí el Libro de Reclamaciones, se negó a entregarlo hasta en tres oportunidades; e inmediatamente ella misma repuso las bebidas y buffet. La atención es muy mala y calidad del buffet deficiente. (SIC)"*





Que, al respecto, lo primero que debemos indicar es que lamentamos lo sucedido pues independientemente a la evaluación de los hechos es intención de la empresa y de la marca a cargo de las Sala VIP generar una buena experiencia de nuestros usuarios y clientes.

Que, en ese sentido, la empresa está tomando acciones respecto de su personal para que independientemente a la mayor demanda que se pueda tener en la Sala Vip, su trato con los usuarios o clientes debe reflejar la impresión que la empresa busca y no generar una impresión contraria.

Que, por tanto, sin perjuicio de que no se aprecia un incumplimiento a una normativa que motive declarar fundado el reclamo interpuesto, la empresa reitera su preocupación y su compromiso con la búsqueda de la mejora continua pues conforme se ha indicado, es objetivo de la empresa y de la marca brindar una buena experiencia a nuestros clientes o usuarios y toma el reclamo interpuesto como una oportunidad de mejora respecto de los aspectos que se han señalado.

Que, con el fin de demostrar nuestra preocupación y compromiso con el objetivo antes indicado y a fin de que pueda borrar la impresión que se llevó y tener una nueva y esperamos mucho más agradable experiencia, la empresa le ofrece dos ingresos gratuitos a nuestra Sala VIP en la oportunidad que usted coordine para lo cual, agradecemos comunicarse con la Srta. Liliana Mestas Chambi al siguiente correo electrónico [liliana.mestas@aap.com.pe](mailto:liliana.mestas@aap.com.pe)

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° 002-2022-AAP-WEB-AQP (que en realidad corresponde ser el 010-2022-AAP-WEB-AQP) interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio del ofrecimiento efectuado para que pueda volver a acceder a nuestra Sala Vip sin costo alguno con algún acompañante y pueda tomar una nueva experiencia que esperemos sea más gratificante y agradable y de las acciones que la empresa adoptará para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen.

**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.*

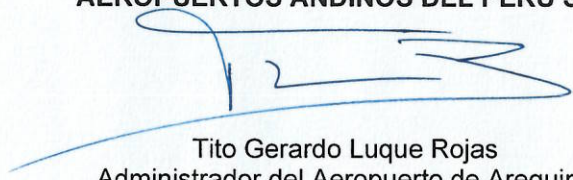
*Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.*

**Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación**



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

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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.*