



RUC: 20538593053

**FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

<b>RECLAMO Nº 000011</b>			<b>2022 - AAP - AQP</b>		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>					
Maria Jemena Ortiz Ortiz					
Teléfono 940236059					
<b>2 Correo electrónico</b>					
jemena.ortiz.ortiz@gmail.com					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
46065935					
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>					
Calle / Jirón / Avenida					
Calle Espinoza 312 - Yanchuac					
Provincia / Departamento					
Arequipa / Arequipa					
País					
Perú					
<b>5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>					
Administrador del Aeropuerto					
<b>6 Identificación y Precisión el Reclamo</b>					
<p>El día 12 de junio de 2022 recibí el retraso de mi vuelo. Por lo que nos dieron la facilidad de quedarnos y esperar. Sin embargo me sentí mal, y en el topico no había espacio ni asientos en el primer piso por lo que pedí que me dieran la facilidad de esperar en el 2do piso lo cual desde el inicio presentaron la negativa aun sabiendo que me sentía mal de salud. Señalándome que si ingresaba y quería salir tenía que pagar una multa de 20 cual me obligaron a retomar de nuevo al 1er piso estando mal de salud y ocasionándome independientemente del malestar que presento no me dan soluciones y tienen un comportamiento inhumano / Señora 90</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>					
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>					
Salud. Gabriela Ace					
Firma			Huella digital		
Fecha: 12 de junio de 2022					

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0011-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0011-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : María Jimena Ortiz Ortiz

Arequipa, 17 de junio de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000011-2022-AAP-AQP de fecha 12 de junio de 2022, interpuesto por María Jimena Ortiz Ortiz identificada con DNI N° 46065935 (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 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 vigor 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 indicando que pese a sentirse mal de salud el comportamiento del personal de la empresa no habría sido el adecuado al darle las facilidades requeridas.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 07-2022-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido e incluso con imágenes tomadas de las cámaras.

Que, con relación a lo mencionado por la Reclamante y en el Informe N° 07-2022-AAP-JSDA, lo primero que corresponde manifestar es que la empresa espera que la salud de la Reclamante se haya reestablecido y se encuentre bien de salud, dado que en efecto en el Aeropuerto indicó que se sentía mal y fue trasladada al tópicó para la atención correspondiente, la que le fue brindada.





Que, asimismo, no obstante, lo indicado en el reclamo, tras la revisión del Informe N° 07-2022-AAP-JSDA como de las imágenes, no se aprecia un comportamiento indebido por parte del personal de la empresa y por el contrario se aprecia que se puso a disposición diversas facilidades dentro de lo permitido.

Que, incluso el hecho de que se le haya indicado que, si salía de la sala de embarque, tendría que volver a pagar la TUUA no implica de modo alguno un comportamiento indebido, toda vez que ello es la exigencia de una disposición aplicable a las personas que ingresan a la sala de embarque y requieren retirarse por aspectos ajenos a lo que permiten revalidar la TUUA, conforme a los avisos que existen en el Aeropuerto.

Que, en ese sentido, si bien se comprende el malestar de la Reclamante, no se observa un incumplimiento por parte del personal de la empresa que motive declarar fundado el presente reclamo, por lo que corresponde declararlo infundado, sin perjuicio de solicitar a la Reclamante su comprensión por la exigencia de las disposiciones aplicables que no pueden dejar de requerirse dado que son de cumplimiento obligatorio y están relacionadas con aspectos de seguridad.

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° 000011-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 07-2022-AAP-JSDA que se adjunta, sin perjuicio de comprender su malestar y solicitarle a su vez su comprensión por la exigencia de las disposiciones aplicables que no pueden dejar de requerirse dado que son de cumplimiento obligatorio y están relacionadas con aspectos de seguridad.

**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.º 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.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 07-2022-AAP-JSDA al correo del Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*



**INFORME N° 07-2022-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 N° 0011-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0011-22.

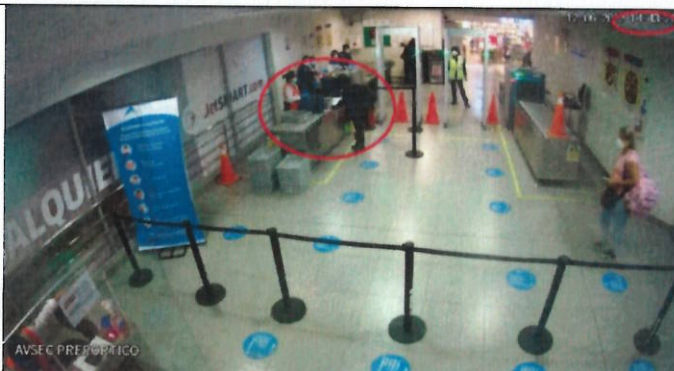
Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera Maria Jimena Ortiz tenía su vuelo programado en Sky Airline 5110 para la 13:45 PM. Sin embargo, la aerolínea reprogramo el vuelo para las 19:10 horas.</p> <p>La pasajera se sintió mal de salud y fue a hacerse atender en el tóxico del aeropuerto, donde se le brindo una atención por parte de Aeropuertos Andinos del Perú.</p> <p>Como se ve en las fotografías la pasajera se retira del tóxico a las 14:39:15 horas.</p>
	<p>Cabe señalar que a esa misma hora en el hall principal (14:40 horas), se tenían asientos libres, por lo que la pasajera pudo descansar en dicha zona del hall, hasta las dos horas antes de ingreso para su vuelo.</p> <p>Asimismo, se debe señalar que se tienen diversos locales en el aeropuerto donde la pasajera pudo ingresar y esperar su hora de ingreso a embarque.</p>
	<p>A las 14:40:19 horas la pasajera ingresa al segundo piso, hacia las zonas de control de pasajeros.</p>



La pasajera se presenta a las 14:42 horas en el control de ingreso TUUA, donde el personal le informa que el ingreso a salas de embarque es dos horas antes a la salida de su vuelo, es decir que recién podría ingresar a las 17:10 horas, ya que su vuelo estaba programado para las 19:10 horas.

En ese momento, la pasajera indica que se sentía mal de salud y que quería poder esperar tranquilamente en salas de embarque, ya que en el hall (primer piso) no se tenían espacios libres.

Se realiza la consulta con el encargado de turno y considerando que menciona que se encontraba mal de salud, se le dio la facilidad de poder ingresar, resaltando que era una facilidad que se le estaba otorgando.



La pasajera ingresa a las 14:43 horas al área de inspección y cuando coloca su maleta en las máquinas de preparación, indica que su equipaje era de bodega.

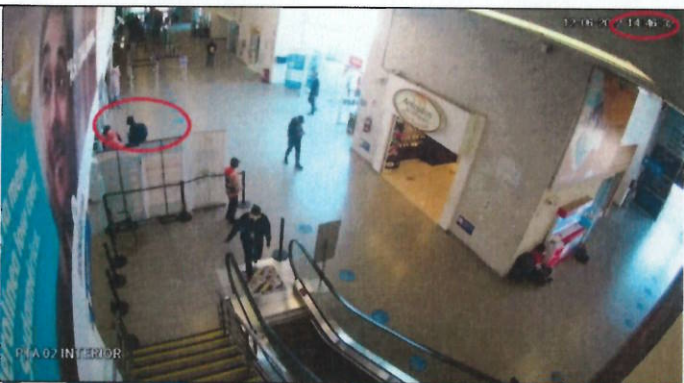

Para lo cual, se le indica que debía de enviarla en el primer piso, en el counter de la línea aérea en la que viajaba, ya que de salir posteriormente debía realizar el pago del TUUA.

A lo cual la pasajera indicó su molestia y solicita el libro de reclamaciones.



La pasajera se retira de la sala de control de pasajeros a las 14:44 horas hacia el primer piso.



	<p>A las 14:46 horas la pasajera se presenta en informes, donde solicita el libro de reclamaciones.</p>
	<p>Posterior a colocar su reclamo, un personal del aeropuerto la acompaña a la zona publica donde le indica los asientos libres que se tenían y donde la pasajera tomo asiento para esperar su vuelo.</p>

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. La Srta. Jimena Ortiz indica en su reclamo que en la zona del primer piso no se tenían asientos libres. Sin embargo, como se muestra en la segunda imagen del presente informe, si se tenían asientos libres donde podía esperar sentada hasta la hora de salida de su vuelo. Cabe señalar que dicha zona fue la misma donde posterior de colocar su reclamo, se le acompañó e indico a fin de que pueda sentarse.
2. El personal del aeropuerto le brindo no solo la atención médica, sino que también en el ingreso al segundo piso se le brindo la facilidad de ingresar, estando fuera de hora, pero considerando que la pasajera señalo que se encontraba con malestar se procedió a autorizar su ingreso.
3. Respecto al malestar sobre la observación realizada del pago del TUUA, se debe señalar que se le brindo la información previa a su ingreso, a fin de que tenga conocimiento de que, si posteriormente solicitaba salir de sala de embarque, debía realizar el pago correspondiente del TUUA. Asimismo, sobre el pago del TUUA se cuenta con carteles a lo largo de la sala de control de pasajeros a fin de que los pasajeros tengan conocimiento de dicha condición (Ver fotografías N° 1).

Se debe señalar que el pago del TUUA, se encuentra señalado en el contrato de concesión entre el estado peruano y el aeropuerto, señalando en el anexo N° 7 (Esquema de tarifas) respecto al pago del TUUA, de acuerdo con la legislación vigente, están prohibidas las exenciones al pago de los servicios aeroportuarios a favor de los usuarios.



Atentamente,

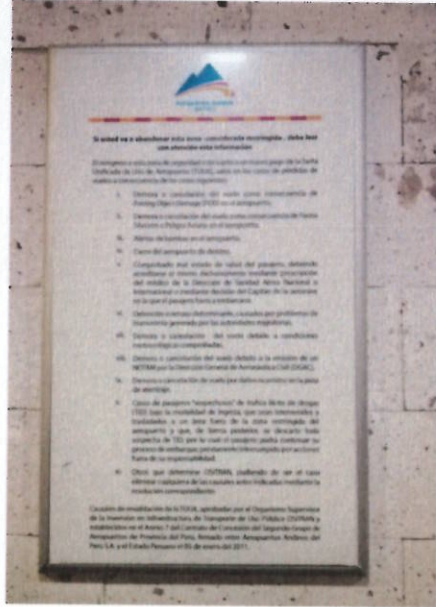
José Samuel De Los Ríos Alfaro  
Jefe de seguridad del aeropuerto de Arequipa.





## Anexo N° 1

**Letreros de información de pago del TUUA, después de ingresar a la sala de inspección.**



## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 17 de junio de 2022 15:42  
**Para:** jimena.ortiz.ortiz@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCION N° 11-2022-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N°11-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	jimena.ortiz.ortiz@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 17/06/2022 15:42
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 17/06/2022 15:42

Buenas tardes.

Estimada señorita Maria Jimena Ortiz Ortiz,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°011-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°011-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuertos de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**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>

