



Aeropuertos
Andinos del
Perú

RENOVACIÓN INTERNACIONAL DEL REGISTRO NACIONAL DE AEROPUERTOS

AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000021			2022 - AAP - AQP		
1. Nombre y Apellido completos del Reclamante					
Esperanza Medina de Miranda					
Teléfono 98533658					
2. Correo electrónico <i>esperanzain@gmail.com</i> <i>emedinale@unsa.edu.pe</i>					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
3. Documento de Identidad del Reclamante					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
29328825				116680320	
4. Domicilio del Reclamante					
Calle / Jirón / Avenida					
Pasaje Junín 103 - Jalleco					
Provincia / Departamento					
Arequipa - Arequipa					
País					
Perú					
5. Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo					
Administrador del Aeropuerto Arequipa					
6. Identificación y Precisión el Reclamo					
<p>Agresión a la Identidad de nuestra ciudad y pueblo de Arequipa, pues el 70 a 90% de propaganda que se recibe al llegar al aeropuerto, es de un par de empresas, de imaginación y teléfonos, y no se promueve nuestra riqueza y cultura como ciudad. Eso no se ve en ninguna parte del mundo, en las que he estado: México, Colorado en USA, Canadá, Italia, España, Colombia...</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>					
7. Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)					
Las evidencias están a la vista en toda la instalación del aeropuerto					
Firma			Huella digital		
					
Fecha: 4 de Septiembre			de 20 22		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0021-2022-AAP-AQP

Expediente : 0021-2022-AAP-AQP
Reclamante : Esperanza Medina de Miranda

Arequipa, 9 de setiembre de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000021-2022-AAP-AQP de fecha 4 de setiembre de 2022, interpuesto por Esperanza Medina de Miranda identificada con DNI N° 29328825 (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 expresando su desacuerdo con la publicidad que se exhibe al arribar al Aeropuerto debido a que la misma está referida a promover el consumo de determinados productos y no está orientada a promover la riqueza y cultura de la ciudad.

Que, sobre el particular, lo primero que debemos mencionar es que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. permanentemente realiza acciones que resaltan la riqueza cultural y natural de la Región de Arequipa a través de diversas plataformas y acciones, pues uno de los objetivos de la empresa es promover dicha riqueza cultural y natural y adicionalmente a ello promover el consumo de productos para quienes deseen hacerlo como parte del derecho que le asiste a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. previsto en el Contrato de Concesión y permitido por el marco legal vigente.

Que, asimismo, el hecho de que se difunda publicidad de productos comerciales no resta en el objetivo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de contribuir con el desarrollo de la Región de Arequipa pues muchos de los productos comerciales que se difunden a través de la





publicidad responden a productos de empresas que generan puestos de trabajo en la propia Región y que satisfacen las necesidades de la población, teniendo en cuenta que la publicidad además de ser un instrumento promotor del consumo también está orientada a informar a los consumidores de la variedad de productos que se ofrecen.

Que, en ese sentido, además de no resultar ilegal o contrario al marco legal vigente la publicidad comercial que se efectúa en el Aeropuerto no es incompatible con las acciones de promoción de la riqueza cultural y natural que ofrece la Región de Arequipa que también desarrolla Aeropuertos Andinos del Perú S.A, conforme a las imágenes que se muestran a manera de ejemplo en el Anexo de la presente..

Que, por lo tanto al no existir una acción indebida por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en la difusión de la publicidad comercial corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto sin perjuicio de precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. realiza de manera voluntaria y consciente acciones de promoción de la riqueza cultural y natural que ofrece la Región de Arequipa, pues es un objetivo de la empresa contribuir con ello para promover el desarrollo de la Región de Arequipa desde sus distintas posibilidades y actividades.

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° 000021-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución sin perjuicio de precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. realiza de manera voluntaria y consciente acciones de promoción de la riqueza cultural y natural que ofrece la Región de Arequipa, pues es un objetivo de la empresa contribuir con ello para promover el desarrollo de la Región de Arequipa desde sus distintas posibilidades y actividades.

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 resolución¹.

¹ 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.





Tercero: Notificar la presente Resolución al correo del Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

ENRIQUE ALEJANDRO CHÁVEZ FARFÁN (e)
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

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.





RESOLUCIÓN N° 0021-2022-AAP-AQP ANEXO

Página web de AAP:



Información del Aeropuerto

Transporte aéreo

Transporte terrestre

Tráfico

Seguridad

El Aeropuerto de Lima es el más moderno y eficiente del Perú, con una capacidad de 12 millones de pasajeros al año. Cuenta con una infraestructura de primer nivel, incluyendo una terminal de pasajeros de 10 millones de metros cuadrados, un aeropuerto de carga de 1 millón de metros cuadrados y un aeropuerto de aviación general de 1 millón de metros cuadrados.

El Aeropuerto de Lima cuenta con una infraestructura de primer nivel, incluyendo una terminal de pasajeros de 10 millones de metros cuadrados, un aeropuerto de carga de 1 millón de metros cuadrados y un aeropuerto de aviación general de 1 millón de metros cuadrados.



El Aeropuerto de Lima cuenta con una infraestructura de primer nivel, incluyendo una terminal de pasajeros de 10 millones de metros cuadrados, un aeropuerto de carga de 1 millón de metros cuadrados y un aeropuerto de aviación general de 1 millón de metros cuadrados.



El Aeropuerto de Lima cuenta con una infraestructura de primer nivel, incluyendo una terminal de pasajeros de 10 millones de metros cuadrados, un aeropuerto de carga de 1 millón de metros cuadrados y un aeropuerto de aviación general de 1 millón de metros cuadrados.



El Aeropuerto de Lima cuenta con una infraestructura de primer nivel, incluyendo una terminal de pasajeros de 10 millones de metros cuadrados, un aeropuerto de carga de 1 millón de metros cuadrados y un aeropuerto de aviación general de 1 millón de metros cuadrados.



Presidencia	Gerencia General	Gerencia de Operaciones	Gerencia de Mantenimiento	Gerencia de Seguridad	Gerencia de Asesoría y Apoyo
Director General	Gerente General	Gerente de Operaciones	Gerente de Mantenimiento	Gerente de Seguridad	Gerente de Asesoría y Apoyo
Subgerente de Operaciones	Subgerente de Mantenimiento	Subgerente de Seguridad	Subgerente de Asesoría y Apoyo		
Subgerente de Operaciones	Subgerente de Mantenimiento	Subgerente de Seguridad	Subgerente de Asesoría y Apoyo		
Subgerente de Operaciones	Subgerente de Mantenimiento	Subgerente de Seguridad	Subgerente de Asesoría y Apoyo		
Subgerente de Operaciones	Subgerente de Mantenimiento	Subgerente de Seguridad	Subgerente de Asesoría y Apoyo		





Redes sociales de AAP:

Aeropuertos Andinos del Perú
27 de enero · 🌐

#AAP #Arequipa

Conoce el Bosque de Piedras de Imata y la Catarata de Píllones ubicados a dos horas y media de Arequipa, en la provincia de Caylloma, a más de 4000 m.s.n.m.

Y la mayoría de agencias turísticas ofrecen un paquete para visitar ambos lugares, recuerda contratar servicios formales que cumplan todos los protocolos de bioseguridad.

#AeropuertosSeguros
#AeropuertosAndinosdelPerú

Aeropuertos Andinos del Perú
8 de abril · 🌐

#AAP #Arequipa

¿Sabes por qué se le dice a Arequipa "La Ciudad Blanca"?

Esto se debe a su arquitectura construida con piedra volcánica blanca, llamada sillar, la cual es providada por el asentamiento de la ceriza.

Visita Arequipa y su Ruta del Sillar con una extensión de 2 km de longitud donde podrás ver tecnología de todo el proceso de extracción y labrado que se realiza con este material.

Fuente: Peru Travel

#AeropuertosAndinosdelPerú

Aeropuertos Andinos del Perú
18 de marzo · 🌐

#AAP #Arequipa

Visita las Cuevas de Sumbay

En este lugar se conservan más de 500 pinturas de arte rupestre con una antigüedad de entre 6.000 y 8.000 años. Se ubica a una altura de 4.127 a 5.100 metros sobre el nivel del mar, en la ruta actual del Colca.

Fuente: Turismo.pe

#AeropuertosAndinosdelPerú

(Circular stamp with logo and signature)
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
ADMINISTRADOR
[Signature]





Aerpuertos Andinos del Perú
1 de julio

#AAP #Arequipa
¿Tienes planificado visitar Arequipa?
Conoce estos cinco miradores con impresionantes vistas y saca maravillosas fotografías en tu viaje.
#AerpuertosAndinosdelPeru

Aerpuertos Andinos del Perú
14 de junio

#Celebremos JetSMART Perú inicia sus operaciones regionales en nuestro país.
Recibimos en nuestro aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa el vuelo inaugural proveniente de Lima.
Gracias a PromPerú Oficial y Visit Perú, pudimos disfrutar de bailes típicos arequipeños.
Seguimos trabajando para conectar las regiones de sur y contribuir a su desarrollo.
#AerpuertosAndinosdelPeru

Aerpuertos Andinos del Perú
19 de julio

#AAP
Orgullo nacional! ¡Cañon del Colca!
¿Sabías que fue incluido en la lista de los 1000 destinos sostenibles del mundo?
Esta certificación, otorgada por Global Destination, reconoce los valores verdes y el aternuado turismo en la zona.
Es su tere en reconocimiento: el primero lo obtuvo gracias a la danza tradicional del valle. Wasi, nombrada patrimonio inmaterial de la humanidad, y la segunda edición la consiguio al ser reconocida como un gimnasio. Ambos otorgados por la UNESCO.
¿Te gustan los planes?
#AerpuertosAndinosdelPeru

Aerpuertos Andinos del Perú
12 de agosto a las 10:05

En agosto, mes del Aniversario de Arequipa, visita la emblemática Ciudad Blanca.
Te dejamos las fotos de sus lugares más representativos.
¡Te esperamos en nuestro Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón!
#AerpuertosAndinosdelPeru



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: viernes, 9 de setiembre de 2022 13:16
Para: esperanzaing@gmail.com; emedinal@unsa.edu.pe
CC: Alejandro Chavez Farfan; Abel Flores Quiróz; Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N°0021-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°0021-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega	Lectura
	esperanzaing@gmail.com		
	emedinal@unsa.edu.pe		
	Alejandro Chavez Farfan	Entregado: 9/09/2022 13:16	Leído: 9/09/2022 13:24
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 9/09/2022 13:16	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 9/09/2022 13:16	

Buenas tardes:

Estimada señorita Esperanza Medina De Miranda.

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0021-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0021-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto 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

📍 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>

