



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

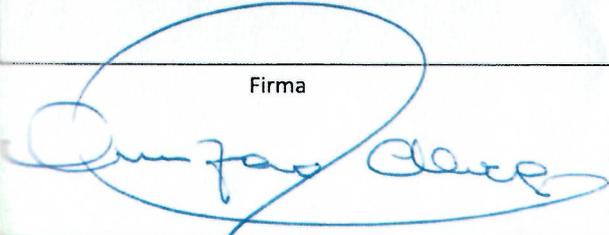
AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"  
AREQUIPA

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 N° 000037		2022 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Suz Alvarez Herrera			
Teléfono			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input type="checkbox"/>
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte	
08770060			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida			
Tarrogona 124 - Suiza			
Provincia / Departamento			
Perú			
Pais			
Perú			
5 Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
6 Identificación y Precisión el Reclamo			
<p>Servicios higiénicos desostroya          Agua, excremento papel mojado          etc. En el piso.          Un caso total ya varios veces.</p>			
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)			
Firma		Huella digital	
			
9 de Nov.		de 20 22	



3/11

## RESOLUCIÓN N° 0037-2022-AAP-AQP

**Expediente** : 0037-2022-AAP-AQP  
**Reclamante** : Luz Alvarez Herrera

Arequipa, 17 de noviembre del 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 000037-2022-AAP-AQP de fecha 9 de noviembre de 2022, interpuesto por Luz Alvarez Herrera con identificación de DNI N° 08770060 (a quien en adelante se denominará 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 su malestar por el estado de los servicios higiénicos en el Aeropuerto precisando que los mismos se encuentran en un estado inadecuado en inaceptable y que ello se presentaría en varias ocasiones.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 016-2022-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, al respecto, lo primero que se debe indicar es que se comprende el malestar de la Reclamante y se le ofrece las disculpas del caso por la situación encontrada respecto de los servicios higiénicos.

Que, asimismo, corresponde precisar que como se advierte de lo indicado en el Informe N° 016-2022-OPS-AQP-AAP, pese a que se cuenta con los procedimientos de limpieza y supervisión pertinentes a efectos de mantener los servicios higiénicos de manera apropiada, existen ocasiones que, por el alto flujo de personas, lamentablemente puede suceder que





los servicios no se encuentren totalmente limpios, como ocurre lastimosamente en los servicios higiénicos abiertos al público.

Que tales situaciones ocasionales escapan a los protocolos con los que se cuenta, por lo que si bien se reitera que se lamenta lo sucedido, no son hechos atribuibles a la falta de limpieza de los servicios por parte de la empresa, como ha ocurrido en el presente caso, donde incluso se muestra que se tomó inmediatamente las medidas pertinentes.

Que, en ese sentido, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, lamentar lo sucedido ofreciéndole las disculpas del caso y el compromiso de la empresa de realizar acciones para evitar o minimizar que se presenten situaciones como la acontecida, que obviamente no son deseadas por la empresa.

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° 000037-2022-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 016-2022-OPS-AQP-AAP sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, lamentar lo sucedido ofreciéndole las disculpas del caso y el compromiso de la empresa de realizar acciones para evitar o minimizar que se presenten situaciones como la acontecida, que obviamente no son deseadas por la empresa.

**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° 016-2022-OPS-AQP-AAP al domicilio señalado por la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas



**INFORME 016-2022-OPS-AQP-AAP**

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

**DE** : Kathia Condori Kana  
Supervisor de Terminal

**FECHA** : 09 de noviembre del 2022

**ASUNTO** : Reclamo N° 037-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 037-2022-AAP-AQP del día 09 de noviembre del presente año.

Fotografía	Comentario
	<p>La pasajera reclamante ingresó a los SSHH damas del Hall de Check-in a las 06:22 horas.</p>
	<p>La pasajera se retira de los SSHH a las 6:32 horas y se dirige al área de informes.</p>



	<p>A las 06:33 horas, personal de mantenimiento ingresa SSHH de Damas para atender la notificación realizada por Supervisor de Terminal sobre inoperatividad de inodoro por obstrucción.</p>
	<p>Siendo las 06:34, la pasajera reclamante se acerca al área de informes y solicita el Libro de Reclamaciones.</p>
	<p>A horas 06:36, la Srta. Kathia Condori (Supervisor de Terminal) se entrevista con la pasajera y recibe la queja referida a la inoperatividad del inodoro. Se le ofrece las disculpas por lo sucedido aclarando tratarse de un hecho fortuito y que personal de mantenimiento estaba corrigiendo.</p>
	<p>Siendo las 06:39 horas, la pasajera reclamante insiste en su solicitud, por lo que se le entrega el Libro de Reclamaciones.</p>



A horas 06:41, personal de mantenimiento se retiró del SSHH Damas una vez corregida la observación advertida, dejando operativo el inodoro.

Por todo lo expuesto, se concluye que:

1. De acuerdo con el "Procedimiento Inspección de Terminal", el Supervisor de Terminal tiene entre sus funciones el realizar inspecciones a las zonas críticas del Terminal que comprende a los SSHH, debido a su uso continuo y relevante para los pasajeros. En ese sentido, cumplió con reportar oportunamente a personal de mantenimiento, la inoperatividad del inodoro ubicado en los SSHH Damas del hall check-in.
2. Una vez advertida y reportada alguna observación referida a la operatividad de los SSHH, tanto por personal de limpieza asignado a cada área como por el Supervisor de Terminal, es atendida de forma inmediata por personal de mantenimiento. Como consecuencia de ello, se puede apreciar que se realizó la intervención del inodoro inoperativo de la manera más pronta y antes de recibir comunicación por parte de la reclamante.
3. Cabe aclarar que los SSHH de nuestro terminal cuentan con dispensadores de papel y papel toalla, los cuales son reabastecidos dependiendo de la afluencia de pasajeros que se tenga en cada turno y de forma continua; asimismo, se tienen instalados secadores de manos eléctricos como alternativa al papel toalla.
4. Es oportuno precisar que, de acuerdo con el reporte del personal de mantenimiento que atendió el incidente, lo que causó la obstrucción del inodoro ubicado en el SSHH Damas del hall check-in fue papel toalla no soluble, clara muestra de la mala utilización que algunos pasajeros y/o usuarios dan a nuestros servicios higiénicos, quienes de forma incorrecta desechan residuos o elementos no solubles y de gran tamaño a través de los inodoros.
5. Finalmente, lo acontecido se trata de un hecho fortuito que fue reportado oportunamente por el Supervisor de Terminal y corregido en el menor tiempo.



posible por personal de mantenimiento.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,

---

Kathia Condori Kana  
Supervisor de Terminal



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú



Carta N°0289-2022-AAP-AQP

Arequipa, 18 de noviembre del 2022

Señora:  
**LUZ ALVAREZ HERRERA**  
Calle Tarragona 124- Lima  
Presente. -

Asunto: Notifica Resolución N° 0037-2022-AAP-AQP

Referencia: Reclamo N° 0037-2022-AAP- AQP



De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0037-2022-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el Reclamo N°0037-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador de Aeropuerto  
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE  
EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA  
IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN  
DEL REMITENTE (Art. 102 - D. LEG 1049).

Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 305  
Miraflores, Lima - Perú  
(51) 54 6407230  
www.aap.com.pe



10/11

CERTIFICO : Nro. 48256  
QUE EL ORIGINAL DE ESTA CARTA FUE DILIGENCIADA, A LOS VEINTIDOS DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL  
VEINTIDOS, NO PUDIENDO SER ENTREGADA YA QUE NO SE UBICO LA CALLE TARRAGONA 124 EN EL DISTRITO DE CERCADO DE  
LIMA.  
DE LO QUE DOY FE.  
SAN ISIDRO, VEINTIDOS DIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS.  
/KPL / / SP//CTRL:00102202200074217/



*Fermin Antonio Rosales Sepúlveda*  
NOTARIO DE LIMA





**Carta N°0289-2022-AAP-AQP**

Arequipa, 18 de noviembre del 2022

Señora:  
**LUZ ALVAREZ HERRERA**  
Calle Tarragona 124- Lima  
Presente. –

Asunto:       Notifica Resolución N° 0037-2022-AAP-AQP

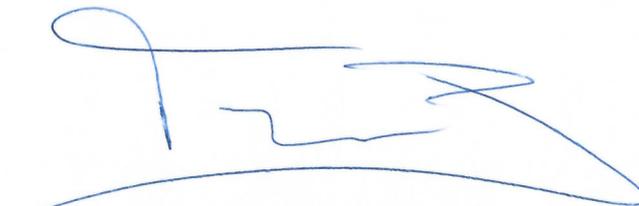
Referencia:   Reclamo N° 0037-2022-AAP- AQP

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0037-2022-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el Reclamo N°0037-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional “Alfredo Rodríguez Ballón” de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Tito Gerardo Luque Rojas**  
Administrador de Aeropuerto  
**Aeropuertos Andinos del Perú S.A.**