





## RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-AQP

**Expediente** : 0004-2023-AAP-AQP  
**Reclamante** : Luis Miguel Deza Oviedo

Arequipa, 21 de marzo del 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 000004-2022-AAP-AQP de fecha 16 de marzo del 2023, interpuesto por Luis Miguel Deza Oviedo con identificación de DNI N° 01214279 (a quien en adelante se denominará 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 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, el Reclamante presenta su queja señalando que no se respetaría al pasajero debido a una serie de presuntas deficiencias como la ausencia de sillas, saturación de baños entre otras que se mencionan en el reclamo interpuesto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante debido a las restricciones con las que se cuentan en el Aeropuerto dispuestas por la autoridad aeronáutica a partir de la coyuntura de convulsión social que se tuvo y los retrasos y reprogramaciones de vuelos por factores climáticos que se produjeron en la fecha, conforme se menciona en el INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP, se aprecia de las imágenes que las presuntas deficiencias mencionadas o bien no se presentaron o no obedecen a causas imputables a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.





Que, asimismo, conforme se indica en el INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP respecto de algunos aspectos por mejorar relacionados con la infraestructura, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., viene trabajando en la elaboración de los expedientes técnicos que posibiliten su ampliación, los mismos que una vez aprobados por la autoridad permitirán iniciar con los trabajos conducentes a ello.

Que, por lo tanto, teniendo en cuenta las evidencias presentadas en el INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante por las restricciones que se tienen en el Aeropuerto relacionadas con las medidas dictadas por la autoridad competente a partir de la coyuntura de convulsión social que se tuvo y precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., viene trabajando en la elaboración de los expedientes técnicos que posibiliten la ampliación de la terminal del Aeropuerto, los mismos que una vez aprobados por la autoridad permitirán iniciar con los trabajos conducentes a ello

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° 000004-2023-AAP-AQP de fecha 16 de marzo del 2023 interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante por las restricciones que se tienen en el Aeropuerto relacionadas con las medidas dictadas por la autoridad competente a partir de la coyuntura de convulsión social que se tuvo y precisar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A., viene trabajando en la elaboración de los expedientes técnicos que posibiliten la ampliación de la terminal del Aeropuerto, los mismos que una vez aprobados por la autoridad permitirán iniciar con los trabajos conducentes a ello.

**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.*

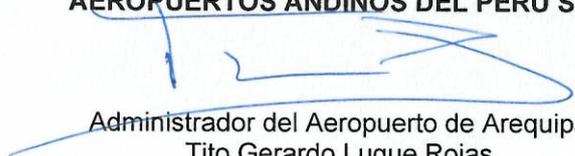
*El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP al correo señalado por la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Administrador del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas

---

*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.*



**INFORME 006-2023-OPS-AQP-AAP**

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

**DE** : Paola Cano Esquíá  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 20 de marzo del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N ° 0004-2023-AAP-AQP

Sirva el presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N ° 0004-2023-AAP-AQP interpuesto por el Sr. Luis Deza Oviedo, el día 16 de marzo del presente año mediante el libro de reclamaciones del Aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón.

Fotografía	Comentario
	<p>El reclamante llega al terminal aéreo a las 18:12 horas, se acerca al personal de seguridad y solicita el ingreso al hall indicando su necesidad de hacer uso de los SSHH y recoger a un familiar. Siendo las 18:13 horas se le permite el ingreso, no sin antes informarle que por disposición de la autoridad aeronáutica solo se permite el ingreso a pasajeros y, excepcionalmente, acompañantes con pasajeros que requieren asistencia.</p>



Siendo las 18:14 horas, el reclamante se desplaza hacia el hall principal e ingresa a los servicios higiénicos.

A las 18:15 horas, el usuario se retira de los servicios higiénicos y se dirige al área de informes.

A las 18:18 horas, el reclamante solicita el Libro de Reclamaciones a la auxiliar de informes y perifoneo Sra. Maggie Begazo Larota, quien comunica a la Supervisora de Terminal, Sra. Paola Cano Esquíá, la intención de interposición de un reclamo.



Siendo las 18:21 horas, el reclamante dialoga con la Sra. Paola Cano Esquí y expresa los motivos de su reclamo.

Pese a las explicaciones de la Supervisora de Terminal, respecto al programa de seguridad y los procedimientos de limpieza de los SSHH, el reclamante insiste en su solicitud e interpone reclamo a las 18:28 horas.



#### EVIDENCIA 01

Butacas disponibles en ambas salas de espera al momento de la interposición del reclamo: 18:21 horas, en adelante.





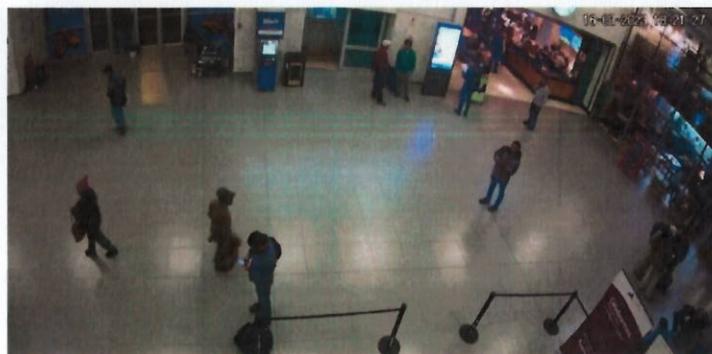
### ENVIDENCIA 02

Bloque de SSHH del hall check inn disponibles para el usuario a las 18:21 horas.



### ENVIDENCIA 03

Ausencia de colas en el hall principal y hall check inn a las 18:21 horas.





#### ENVIDENCIA 04

Ausencia de lluvia y pasajeros a la espera de ser atendidos, no se evidencia colas en el ingreso al edificio a las 18:21 horas.

A efecto de resolver el presente reclamo, se exponen las siguientes consideraciones:

#### 1. Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa; en consecuencia, son de su competencia, el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria, seguridad y limpieza; con el fin de mejorar la atención a los usuarios.
- 1.2. En nuestro aeropuerto contamos con 02 hall (salas de espera) próximos al ingreso, ambos ambientes cuentan con SSHH independientes y tienen asignados operarios de limpieza encargados de su atención, actividad que se realiza de forma permanente y dependiendo de la necesidad del área. Cabe precisar que la limpieza de los SSHH tiene un orden de prioridad ALTA, a efecto de corregir las deficiencias que puedan generarse.
- 1.3. La medida de seguridad que restringe el acceso de acompañantes responde a la vulneración de la seguridad operacional y el estado de emergencia nacional; dicha medida fue adoptada en mérito a nuestro Programa de Seguridad y a solicitud del Ministerio de Transportes y comunicaciones que, mediante la Dirección General de Aeronáutica Civil, como se señaló en el Decreto Supremo N° 143-2022-PCM solicitó: *“Permitir solo el ingreso al terminal de pasajeros a aquellas personas que cuenten con un boleto o tarjeta de embarque. De necesitar el apoyo de un familiar para asistir a una persona en sillas de ruedas, menores de edad, adultos mayores se podrá permitir un acompañante...”*.
- 1.4. El día 16 de marzo del presente año, se presentaron demoras, reprogramaciones y cancelaciones de vuelos como consecuencia de factores meteorológicos adversos en la ciudad de Arequipa; es por ello que, los pasajeros afectados se mantuvieron en el hall mientras recibían información referente a sus vuelos y evaluaban la posibilidad de embarcar en algún otro vuelo.
- 1.5. Con el fin de mejorar la prestación y calidad de servicios a los pasajeros, Aeropuertos Andinos del Perú contempla la optimización del Aeropuerto de Arequipa para el año 2024



según lo establecido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, como consecuencia del incremento de demanda proyectado hasta el año 2027.

2. Descargos:

2.1. Respecto a la afirmación del reclamante: “La concesionaria no respeta al pasajero”.

Es preciso aclarar que, no se faltó el respeto al reclamante en ningún momento, ya que se le atendió de forma oportuna y se le facilitó toda la información requerida para atender su reclamo. Inicialmente se entrevistó con el personal de seguridad, luego, con la Auxiliar de informes y perifoneo y, finalmente, con la Supervisora de terminal, quien se encargó de explicar las disposiciones vigentes y el carácter excepcional de su ingreso a nuestro terminal.

2.2. En cuanto a la afirmación del reclamante: “No hay sillas para esperar”.

No corresponde con la realidad considerando que, realizada la verificación y tal como se demuestra con las fotografías del recuadro “EVIDENCIA 01”, se pudo comprobar que ambas salas de espera contaban con asientos disponibles para los usuarios.

2.3. Referente a la afirmación del reclamante: “Los baños en un momento de saturación se encuentran en limpieza”.

Se debe aclarar que, la limpieza de los SSHH es continua; no obstante, cuando se requiere cerrar un bloque entero, se realiza verificando la disponibilidad de SSHH en la otra sala de espera; en el presente caso, el reclamante ingresó a los SSHH del Hall principal que se encontraban en proceso de limpieza; sin embargo, los SS HH del hall contiguo (hall check inn) se encontraban a disposición de los usuarios, hecho que se demuestra con la fotografía del recuadro “EVIDENCIA 02”.

2.4. Con relación a la afirmación del reclamante: “Los pasajeros se encuentran sentados y echados en el piso las colas para usar las salas de espera son interminables”

Se precisa que, el flujo de pasajeros era menor al aforo permitido y había butacas disponibles en ambos extremos de las salas de espera, por lo que el lugar y forma cómo algunos pasajeros permanecen está a su libre albedrío. Asimismo, no se tenía pasajeros haciendo colas ni mucho menos éstas eran interminables, lo cual consta en las fotografías contenidas en el recuadro “EVIDENCIA 03”.

2.5. Respecto a la afirmación del reclamante. “la recepción de pasajeros es en la intemperie y está lloviendo”.

No concuerda con la realidad, teniendo en cuenta que se pudo verificar la ausencia de pasajeros a la espera de atención y precipitación alguna (lluvia), lo que se demuestra con la fotografía del recuadro “EVIDENCIA 04”. Es oportuno aclarar que el ingreso al terminal es sólo para pasajeros; sin embargo, se permitió el ingreso del reclamante de manera excepcional, para el uso de los SSHH y recojo de su familiar.

2.1. Respecto a la afirmación del reclamante: “La concesión tiene varios años más sin invertir”.

Se informa al Reclamante que, Aeropuertos Andinos del Perú como responsable del mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios, desde el



inicio de la concesión viene cumpliendo con sus obligaciones de inversión establecidas en el Contrato de Concesión suscrito con el Estado Peruano, las mismas que se ven reflejadas en la actual infraestructura. Por otro lado, es preciso mencionar que venimos trabajando en la elaboración del Estudio Definitivo de Ingeniería para la ampliación y optimización de la presente terminal. Sin embargo, es muy importante mencionar que con la actual infraestructura se viene cumpliendo los proceso tanto de embarque como desembarque de manera eficiente.

3. Conclusiones:

- 3.1. Las afirmaciones del reclamante, contenidas en el reclamo N ° 00004-2023-AAP-AQP, no concuerdan con la situación real del día 16 de marzo del presente año, tal como se demuestra con las fotografías del cuadro precedente.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



---

Paola Cano Esquí  
**Supervisor de Terminal**

**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N°0004-2023-AAP-AQP**

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

21 de marzo de 2023, 17:04

Para: "luismigueldezaoviedo@gmail.com" &lt;luismigueldezaoviedo@gmail.com&gt;

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes,

Estimado Luis Miguel Deza Oviedo

Por la presente nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la RESOLUCIÓN N° 0004-2023-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el RECLAMO N°0004-2023-AAP-AQP interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Se adjunta la resolución y el informe correspondiente a su reclamo.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente.



**Blanca Morán Paye**  
Asistente Administrativo

☎ (51) 1 713 2520 / 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.

**2 adjuntos** **INFORME 06-2023 OPS-AQP-AAP Reclamo N° 0004-2023-AAP-AQP (3) (2).pdf**  
782K **Resolucion N°004-2023-AAP-AQP.pdf**  
1129K