



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 <b>Nº 000006</b> 2024 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <b>Enrique Aldave Garcia del Bannio</b>	
	Teléfono: <b>985070700</b>	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>	
	Dirección de correo electrónico: <b>enriquealdave@gmail.com</b>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI <b>09378434</b>	Carnet de Extranjería
		Pasaporte
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País <b>Av Malecon Casneros 428 apto 602 Miraflores Lima</b>	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	<p>Llego al aeropuerto y no hay una sala sola donde sentarse; explico que tengo por Salon VIP aeropuerto y me dicen que por norma de aeropuerto solo pueden salir Embarge 2 horas antes - es inapropiado restringir el acceso en un aeropuerto sin facultades</p>	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)	
	Firma 	Huella digital 
	Fecha <b>29</b> de <b>Mayo</b> de 20 <b>24</b>	



REPÚBLICA DEL PERÚ  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL  
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD

CUI

09378434-6

T



09378434

Primer Apellido  
ALDAVE

Segundo Apellido  
GARCIA DEL BARRIO

Pre-nombres  
ENRIQUE JAVIER

<b>981033</b>	Sexo	Nacionalidad	Fecha de Nacimiento
	M	PER	06 02 1988
	Estado Civil	Fecha de Emisión	
	CASADO	09 08 2023	
	N° de Tarjeta	Fecha de Caducidad	
	0202806684	30 05 2026	



## RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-AQP

**Expediente** : 0006-2024-AAP-AQP  
**Reclamante** : Enrique Aldave García del Barrio

Arequipa, 3 de junio del 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 000006-2024-AAP-AQP de fecha 29 de mayo del 2024, interpuesto por Enrique Aldave García del Barrio con identificación de DNI N° 09378434 (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 hay una sola silla donde sentarse, que pese a explicar que tiene pase para la sala vip del Aeropuerto no lo dejen ingresar debido a que el ingreso a la sala de embarque es dentro de las dos horas previas al vuelo, lo que considera inaceptable.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.

Que, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante y ofrecer las disculpas del caso, corresponde señalar que, la restricción al ingreso a la sala de embarque es en cumplimiento de las disposiciones de seguridad de defensa civil que establecen un aforo





determinado, no obstante que en el hall principal existían asientos disponibles, conforme a las imágenes de las cámaras.

Que, de acuerdo con ello, no es posible infringir el aforo establecido, debido a que el mismo está determinado por disposiciones de cumplimiento obligatorio y están orientadas a garantizar la seguridad de las personas.

Que, pese a reiterar la comprensión del malestar expresado, lamentablemente la situación obliga a evitar que se sobre pase el aforo en aras de la seguridad de los pasajeros, incluyendo la del Reclamante por lo que se solicita también su comprensión.

Que, sin perjuicio de ello, se debe indicar que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros de tal manera de mitigar situaciones como las indicadas en el reclamo interpuesto.

Que, por lo tanto, dado lo señalado y lo indicado en el INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez, e indicarle que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros.

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° 000006-2024-AAP-AQP de fecha 29 de mayo del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR, sin perjuicio de comprender el malestar del Reclamante, ofreciéndole las disculpas del caso por las molestias generadas y agradeciendo su comprensión a la vez, e indicarle que la empresa viene trabajando en las acciones necesarias que permitan brindar mayores comodidades a los pasajeros.

**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*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR al correo señalado por el Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Gerente del Aeropuerto de Arequipa  
Tito Gerardo Luque Rojas

---

*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.*



**INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR**

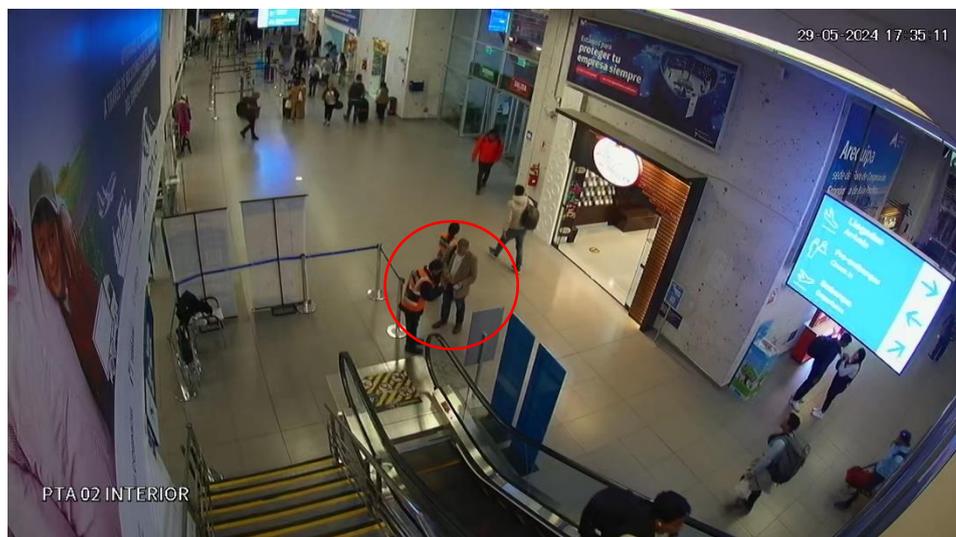
**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas.  
**Administrador del Aeropuerto de Arequipa.**

**DE** : Erickson Nick Cueto Ricalde  
**Supervisor de seguridad - AQP**

**FECHA** : 31/05/2024

**ASUNTO** : Reclamo N°006-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle sobre los hechos respecto al reclamo de mención en el asunto.



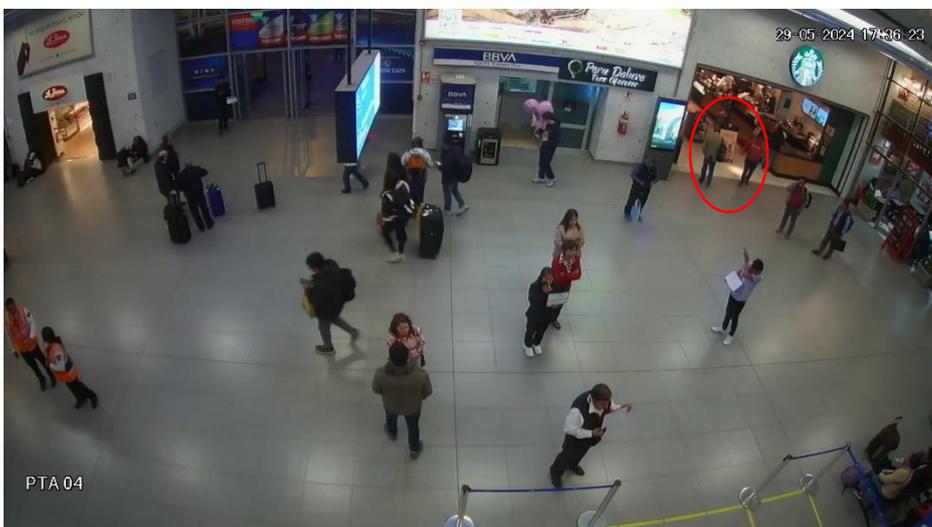
Siendo las 17:35 horas, el pasajero se acerca al agente asignado al ingreso de las escaleras eléctricas para consultar su ingreso. Siendo su vuelo el SKY-5142, con hora programada para las 21:30 horas, es que el agente le indica que por restricción de aforo podrá ingresar a las 19:30 horas. Tal como se indica en el INFORME N°001-CRW-Securitas.



Luego de ello, el pasajero se retira hacia la zona izquierda del hall de la terminal.



Siendo las 17:36 horas, el pasajero pasa por la zona del hall donde se cuenta con sillas de espera de libre disponibilidad, notándose en las imágenes de video vigilancia que habían hasta 3 lugares libres.



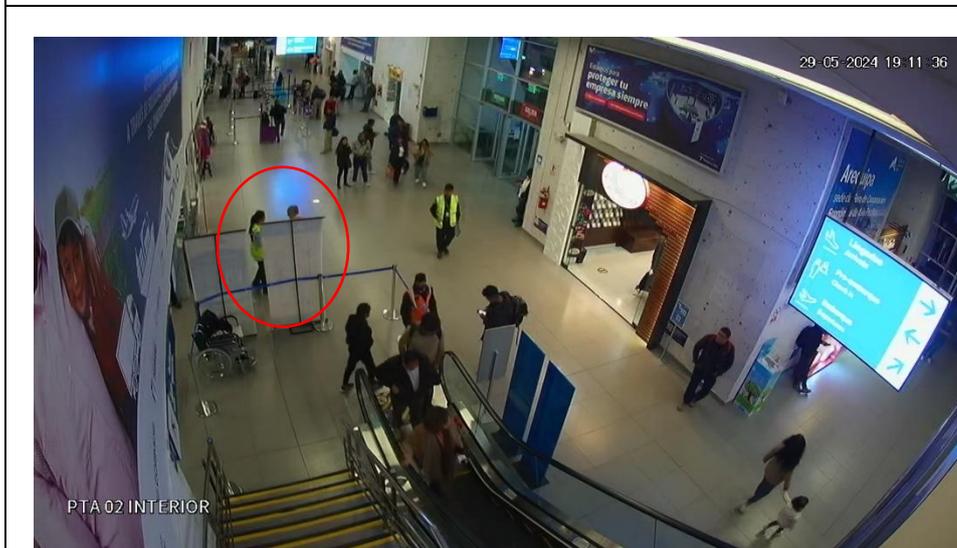
Posteriormente, el pasajero ingresa a Starbucks.



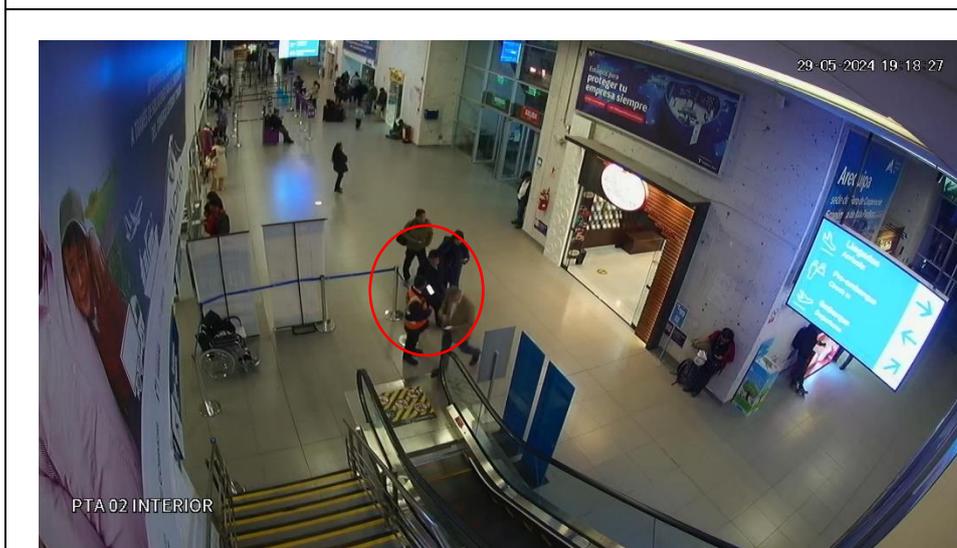
Mas tarde, siendo las 18:42 horas, el pasajero sale de Starbucks, pasando nuevamente por la zona donde aún se tienen asientos disponibles.



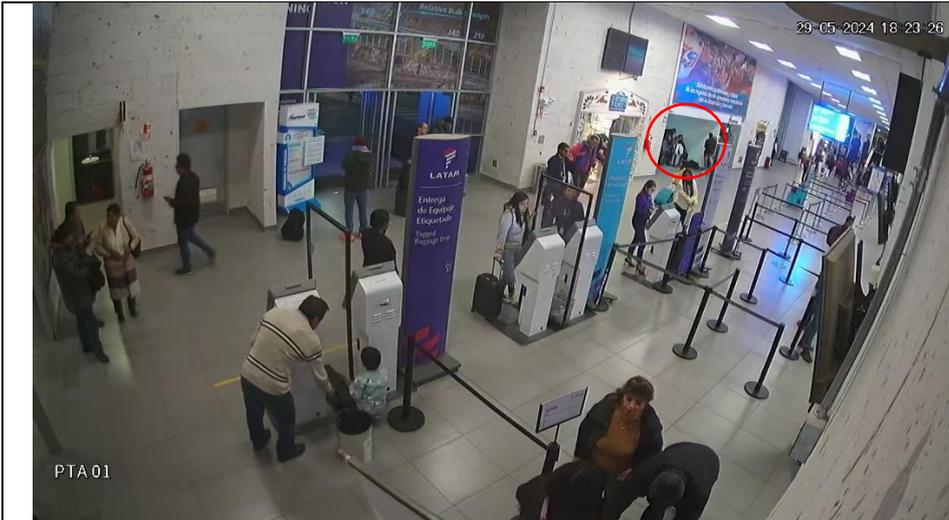
Luego de varios minutos en los que el pasajero recorre el hall por diferentes lugares, es que a las 19:10 horas se acerca nuevamente al agente, esta vez para pregunta sobre el libro de reclamos e increpando por la restricción del horario de ingreso a sala de embarque. Tal como se indica en el INFORME N°001-CRW-Securitas.



El pasajero es atendido por la Supervisora lado tierra de turno, quien le facilita el libro de reclamos.



Finalmente, siendo las 19:18 horas, el pasajero ingresa hacia los controles de seguridad y sala de embarque.



Es importante mencionar que en la terminal también se cuenta con otra zona de espera con sillas, frente a los caunter de atención de las aerolíneas, las cuales durante todo el tiempo que el pasajero se encontró en el aeropuerto, fue usado continuamente por usuarios y pasajeros.

#### **Antecedentes:**

- El pasajero indica en su reclamo que en el aeropuerto no hay una sola silla donde sentarse.
- El pasajero indica que explicó que tenía acceso a sala VIP.
- El pasajero indica que se le indicó que el ingreso a la sala de embarque se permite dos horas antes de la hora programada para su vuelo.
- El pasajero tenía un boleto para el vuelo SKY-5142, el que estaba programado para las 21:30 horas de ese día, según itinerario.
- 

#### **Conclusiones:**

- Como se observa en las grabaciones de videovigilancia el aeropuerto cuenta con dos zonas de espera, con asientos de libre disponibilidad, observándose asientos disponibles cuando el pasajero se encontraba en la terminal.
- El agente de seguridad no refiere en su informe que el pasajero haya solicitado acceso a salón VIP; sin perjuicio de ello, el salón VIP es parte de la sala de embarque, por lo que corresponden las mismas restricciones de aforo.
- El vuelo SKY-5142 estaba programado para las 21:30 horas según itinerario, considerando el ingreso de los pasajeros 02 horas antes de la salida del vuelo por restricciones de aforo, ya que al tener otros vuelos antes que ese, se debe mantener el aforo de las salas de embarque dentro de lo permitido.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

  
Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde  
Supervisor AVSEC - Arequipa  
Aerpuertos Andinos  
del Perú S.A.

Adjunto:

- INFORME N°001-CRW-Securitas.

## INFORME N°001

TURNO: " TARDE "

Del : Condori Rodríguez Washington  
Al : Erickson Cueto Ricalde  
Asunto : Reclamo de Pasajero  
Puesto : Agente de Vigilancia Aeroportuaria  
Fecha : 30/05/2024

Me dirijo a Ud. a fin de informar lo siguiente:

El día 29/05/24 me encontraba cubriendo el puesto de control PV-3 (ingreso de pasajeros a sala de embarque).

Mi persona Washington Condori Rodríguez - Agente Seguridad de Aeropuerto, que cubriendo el turno tarde (14:00 a 22:00 horas), laboró en el punto de acceso PV-3 con toda normalidad hasta un aproximado de las 17:23hrs; en el que un pasajero del vuelo SKY-5142 se me acerca mostrando su tarjeta de embarque con hora de salida de Arequipa a las 21:30hrs teniendo en cuenta las indicaciones de AVSEC, que el ingreso de cada vuelo es con dos (02) horas de anticipación. A lo que, le indiqué al pasajero que podría hacer su ingreso a partir de las 19:30hrs y que por favor tiene que esperar. El pasajero se retira sin ningún problema ni murmuración.

A las 19:10hrs vuelve acercarse al punto de acceso PV -3 mal humorado preguntado: ***"Que de quién es la indicación del ingreso de dos horas de anticipación de cada vuelo?"***, insinuando poner su queja en el libro de reclamaciones.

Le indico que se dirija al módulo de informes para cualquier consulta que tenga.

Es todo a informar para los fines que sean convenientes.



Nombres y Apellidos: Condori Rodríguez Washington  
DNI: 76935662

**RESOLUCIÓN N° 0006-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

**Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>  
Para: "enriquealdave@gmail.com" <enriquealdave@gmail.com>  
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

3 de junio de 2024, 17:03

Buenas tardes

Estimado Enrique Aldave

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0006-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR , mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0006-2024-AAP-AQP , interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053

**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** **Resolución N° 0006-2024-AAP-AQP.pdf**  
1053K **INFORME N° 0017-2024-AAP-ENCR.pdf**  
1136K