



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO		Nº 000008		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	FRIDA BELTRAN MOLINA				
	Teléfono:				
2	Correo electrónico				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección de correo electrónico: fribel1403@gmail.com				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	29698622				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Urb. Villa Gloria A-10				
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>Quiero plasmar el maltrato por trato directamente los que tienen la administración de Aeropuertos Andinos tienen 88 años mi mamá que por error se llevó mi cartera no le importo que se pusiera mal y ansiosa el Adulto mayor necesite un buen trato y tengo derechos y ve la respaldan como tal necesito que se compense solo estaba el cobrar los \$7 por salir, a entregar algo que no podía salir ni entrar sola por eso la counter la llevo hasta la aerolínea no es justo (Adjuntar otra página de requerir más espacio) <sup>Se pagó en caja</sup> <sup>Se negaron a darme el libro virtual</sup></p>				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)				
	El voucher de pago y que la acompañó la Srita de la aerolínea Muchas gracias				
Firma			Huella digital		
Fecha: 01 de Julio			de 2024		



## RESOLUCIÓN N° 008-2024-AAP-AQP

**Expediente : 008-2024-AAP-AQP**  
**Reclamante : Frida Beltran Molina**

Arequipa, 08 de Julio de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 008-2024-AAP-AQP de fecha 01 de Julio de 2024, interpuesto por Frida Beltran Molina identificada con DNI N° 29698622 (en adelante, 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 al 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 su señora madre habría llevado por error su bolso, situación que advirtió dentro de la sala de embarque, por lo que tuvo que salir de la sala que embarque a entregárselo y por cuyo motivo tuvo que pagar nuevamente TUUA, situación que la Reclamante considera que no le parece correcto que se cobre nuevamente por dicha situación.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 019-2024-AAP-ENCR, que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que detalla que la madre de la reclamante antes de salir de la Sala de Embarque, es informada de manera oportuna





que para su reingreso deberá volver a pagar y acto seguido sale de zona estéril hacia la zona pública, como puede apreciarse en las imágenes contenida en el informe.

Que, bajo dicho supuesto, al tener que reingresar a la sala de embarque, resulta necesario que el pasajero vuelva a pasar por el control de seguridad por lo que de acuerdo con la normatividad contractual y legal aplicable corresponde que realice un pago por dicho nuevo control o servicio.

Que, adicionalmente a ello, en el Aeropuerto se cuenta con paneles que con claridad indican los supuestos en que se revalida la TUUA, supuesto que no es el ocurrido en el presente caso, precisando que la información que se brinda a los pasajeros es supervisada de manera permanente por OSITRAN, por lo que no corresponde señalar que no se brinda información.

Que, por lo tanto, no obstante comprender el malestar del Reclamante, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto pues se ha procedido conforme a las disposiciones aplicables.

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° 008-2024-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el reporte de seguridad aeroportuaria que se adjunta.

**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° 019-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



## INFORME N° 019-2024-AAP-ENCR

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

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

**FECHA** : 03 de noviembre del 2024

**ASUNTO** : Reclamo N° 000008-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo e informarle sobre los hechos relacionados al reclamo del asunto.



Siendo las 16:36 horas del 01 de julio del presente, se observa en las imágenes de videovigilancia, que la pasajera sale de sala de embarque y se acerca al Oficial AVSEC que se encuentra en el pórtico detector de metales para consultar el proceso para salir y volver a ingresar. Según Informe 005-2024-GVBM, el Oficial le indica a la pasajera que si sale deberá pagar el TUUA para poder retornar.



La pasajera debidamente informada decide salir, con la autorización del Oficial, a las 16:37 horas.



A su salida, pasa por el control de TUUA, donde la Agente de Seguridad asignada a este punto también le advierte de las condiciones para volver a ingresar y la orienta de donde hacerlo.



Posteriormente, siendo las 16:38 horas, la pasajera sale por completo de la zona de inspección y se dirige hacia las escaleras que llevan al hall principal.



Siendo las 16:39 horas, la pasajera se encuentra con su acompañante a quien entrega un objeto.



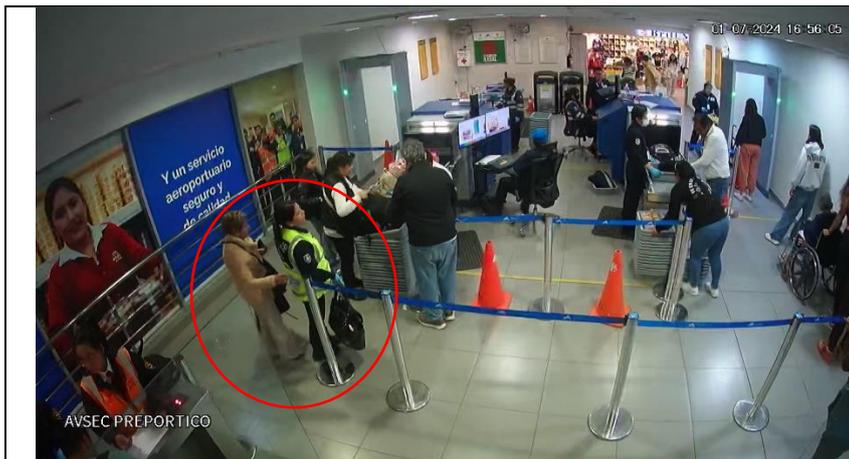
Para luego, siendo las 16:42, retornar por el ascensor e intentar ingresar sin haber realizado el pago correspondiente del TUUA.



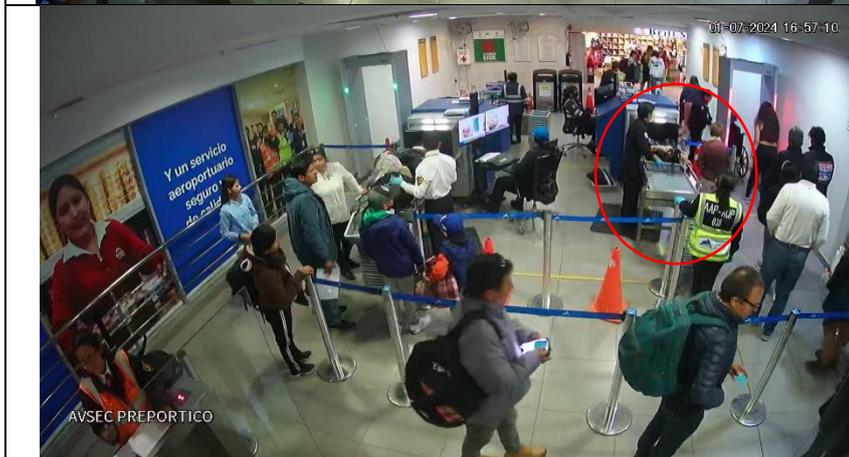
Siendo las 16:47 horas, la pasajera y acompañante son atendidas por la Oficial AVSEC encargada de turno, quien les explica nuevamente las condiciones para su reingreso.



Luego de ello, la acompañante baja al área de informes para realizar el pago correspondiente y sube siendo las 16:55 horas, para hacer entrega del ticket a la pasajera, quien ingresa por el acceso preferencial.



Realizada la validación de sus documentos, siendo las 16:56 horas, la encargada de turno asiste a la pasajera para su paso por los controles de seguridad, dándole el apoyo y preferencia correspondiente.



Verificando así que la pasajera haga su paso sin inconvenientes.

### Antecedentes:

- La Tarifa Única de Uso Aeroportuario – TUUA, está definida en dólares americanos y se cobra por pasajero por embarcar según el tipo de Aeropuerto (clasificados en grupos), diferenciando a los pasajeros de vuelos nacionales e internacionales. Los pasajeros por embarcar serán definidos como aquellos que poseen una tarjeta de embarque vigente y han ingresado a la zona estéril correspondiente.
- Con relación al ámbito de aplicación de la TUUA se debe considerar que, de acuerdo con la legislación vigente, están prohibidas las exenciones al pago de los servicios aeroportuarios a favor de los Usuarios.
- De acuerdo con lo establecido el artículo 32° del Reglamento de Usuarios de Las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 035-2017-CD-OSITRAN, el Usuario deberá pagar nuevamente la TUUA si encontrándose en zona restringida sale a zona pública producto de su responsabilidad, Aeropuertos Andinos del Perú se encuentra facultado a impedir el reingreso a zona restringida a los usuarios que no hayan pagado nuevamente la TUUA.



## Conclusiones:

- La pasajera fue informada oportuna y debidamente por el personal de seguridad respecto al pago del TUUA en caso salga de la sala de embarque y requiera volver a ingresar, saliendo la pasajera tranquila, por su propia decisión y sin inconvenientes, siempre orientada por el personal de seguridad.
- Aeropuertos Andinos del Perú en la sede de Arequipa cuenta con avisos que contienen dicha información ubicados al ingreso de la zona de inspección.



Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.

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

Adjunto: Informe 005-2024-GVBM

**INFORME 005-2024- GVBM**

**A : ERICKSON CUETO RICALDE  
SUPERVISOR DE SEGURIDAD**

**DE : GABRIELA VANESA BORDA MAMANI  
OFICIAL AVSEC**

**ASUNTO: INCIDENTE CON ACOMPAÑANTE DE PASAJERA**

---

Para informarle de lo ocurrido el día 01 de julio del 2024 en turno Bravo, estando mi persona encargada de turno, con respecto a la actitud de la acompañante de la pasajera quien reclamaba y se negaba a pagar el TUUA de la pasajera que ya había pasado los controles de seguridad.

Siendo las 16:46 hrs. aprox. Personal que se encuentra en el puesto de TUUA me indica que hay una pasajera que quiere ingresar nuevamente pero que no ha pagado el TUUA como se le indico antes que saliera y retornara de los controles de seguridad y lo mismo me indicó el oficial adjunto en sala.

Cuando me acerco donde se encontraba la pasajera y su acompañante observo que ya se encontraba hablando con personal de la aerolínea de Jet Smart, que también le indicaba lo mismo, que después de pasar los controles de seguridad y retornar por cualquier motivo tenían que realizar ese pago. La acompañante de la pasajera es quien ya estaba alterada porque no quería hacer ese pago empezó a levantar la voz y el personal de la aerolínea se retiro. Le volví a explicar a la acompañante que cuando la pasajera ya había pasado los controles de seguridad y quería retornar, el personal Avsec le indicó cual era el procedimiento para hacerlo y la pasajera acepto pagar el costo del TUUA y también que al pasar por puesto de control de TUUA el agente que se encontraba en ese puesto también le explico lo mismo aceptando nuevamente a hacer el pago del TUUA. Cabe mencionar que todo este inconveniente de no querer pagar el TUUA lo generó la acompañante de la pasajera.

Posterior a esto la acompañante baja al área de informes a realizar el pago del TUUA y deja a la pasajera en el lugar, después de haber realizado el pago y con su comprobante, para pasar se le dá todas las facilidades a la pasajera y apoyo para que ingrese rápidamente y pase los controles de seguridad hacia sala de embarque.

Es todo cuanto le informo a Usted para su conocimiento y demás fines que estime por conveniente.

Arequipa, 01 de julio del 2024

  
**GABRIELA VANESA BORDA MAMANI  
OFICIAL AVSEC**

**RESOLUCIÓN N° 0008-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

**Aap Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>  
Para: "fribel1403@gmail.com" <fribel1403@gmail.com>  
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

8 de julio de 2024, 12:03

Buenas tardes

Estimada Frida Beltran

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 008-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 019-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 008-2024-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



**Adriana Torreblanca Rojas**  
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**

 **RESOLUCION N°008-2024-AAP-AQP.pdf**  
971K

 **INFORME N° 019-2024-AAP-ENCR.pdf**  
1400K