



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 000013</b>	2024 - AAP - AQP
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Natty Yolanda Fernández Yanqui		
	Teléfono:		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de correo electrónico: (Natty Yolanda Fernandez Yanqui) natty.yolandafo@gnk.com		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	16453887		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	MZ 04 CT. 15 S.M.P - LIMA		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
	Tito Luque		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>No hay publicidad del horario de ingreso al aeropuerto. Llegue a las 4:00m y no me dejaron ingresar en vigilancia nos informaron que se ingresaba a las 4:50am. Teniendo que esperar en la interperie a 12°C, para luego caminar mas de 500m, Siendo adulta Mayor. Siendo un abuso este hecho.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
	Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)		
			Huella digital 
	Firma		
	de 01 de Setiembre de 2024		

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 013-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 013-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :** Natty Yolanda Fernandez Yanqui

Arequipa, 09 de Septiembre de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 013-2024-AAP-AQP de fecha 01 de Septiembre de 2024, interpuesto por Natty Yolanda Fernández Yanqui identificada con DNI N° 10453887 (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 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 manifiesta que no habría anuncio sobre el horario de ingreso al Aeropuerto, indica que llegó a las 04:00 am y no se le habría permitido el ingreso, indicándole que el ingreso es las 04:50 am, teniendo que esperar hasta las 05:00 am

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 025-2024-AAP-MRMM que da cuenta de lo acontecido tras las averiguaciones correspondiente, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que incluye imágenes de las cámaras de seguridad.





Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar de la reclamante, sin embargo, debe tener en consideración que en nuestra página web se anuncia expresamente que el horario de atención del aeropuerto de Arequipa es de 06:00 am. a las 10:00 pm

The screenshot shows the website for Aeropuertos Andinos del Perú, specifically the page for the Arequipa airport. The page includes a navigation menu with options like 'Nosotros', 'Aeropuertos', 'Orientación al pasajero', 'Tiendas & Restaurantes', and 'Anuncie en el aeropuerto'. A sidebar on the left lists services such as 'Vuelos', 'Sobre el Aeropuerto', 'Servicios', 'Turismo', and 'Transporte'. The main content area features a map of the airport location, contact information (phone: (01) 713 2520, email: atencionalusuario@aap.com.pe), and operating hours: 'Lunes a domingo de 06 am a 10 pm'. There are also buttons for 'Ir con waze' and 'Ir con Maps'.

Que, si bien el horario de atención es el indicado, debido a que se cuenta con vuelos programados para la 06:50 am, a fin de cumplir con el plazo de antelación el Aeropuerto se apertura a las instalaciones dos (02) horas antes del vuelo, esto es 04:50 am; siendo que en el caso materia de Reclamo se advierte que la reclamante llegó a la terminal a la 04:37, esto es mucho antes del horario de antelación previsto para vuelos nacionales, por lo que no es preciso lo señalado que tuvo que esperar hasta las 05:00 am.

Que, el horario de antelación a la salida de vuelos nacionales es anunciado por los explotadores aéreos, en sus respectivas páginas web, como se aprecia a continuación:

En la página web de la aerolínea Sky se menciona que deben estar dos horas antes para vuelos nacionales.

### ¿Cuánto tiempo antes hay que estar en el aeropuerto?

No importa a dónde viajes, siempre debes llegar con anticipación al aeropuerto. **Es la manera de garantizar que antes de abordar tengas todo en orden.**

Quando se trata de vuelos nacionales, es importante que llegues al aeropuerto 2 horas antes de la hora programada de vuelo. Mientras que para las salidas internacionales, lo mínimo es 3 o 4 horas de antelación.

Si tendrás que hacer un visado, entonces llega 4 horas antes, así evitarás retrasos o perder el vuelo.

¿Por qué llegar con tanta anticipación? Considera que antes de subir al avión tienes que facturar tu equipaje, chequear los pasajes, localizar la puerta de embarque y pasar por controles de seguridad.

Así que, estar unas horas previas en el terminal aéreo es parte de organizarte con tiempo.

<https://www.skyairline.com/blog/viajesavion/#:~:text=No%20importa%20a%20d%C3%B3nde%20viajes,la%20hora%20programada%20de%20vuelo>

En la página web de la aerolínea Latam se menciona que deben estar dos horas antes para vuelos nacionales.

Si tienes un vuelo nacional, debes presentarte 2 horas antes de la salida de tu vuelo en el aeropuerto, excepto en los siguientes casos:

<https://www.latamairlines.com/pe/es/centro-ayuda/preguntas/check-in/embarque/anticipacion-llegada-aeropuerto>





Que, lo indicado no se advierte incumplimiento de parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en tanto cuenta con anuncio expreso en su página web sobre el horario de atención del Aeropuerto de Arequipa, y que sin perjuicio de lo cual, a fin de dar cumplimiento con el horario de antelación a la hora de vuelo programada, tiene a bien aperturar el ingreso dos (02) horas antes del primer vuelo, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo.

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.

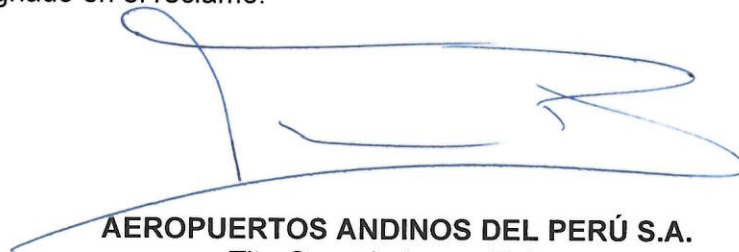
Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

### SE RESUELVE:

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 013-2024-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>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 0025-2024-AAP-MRMM al correo consignado en el reclamo.



**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

<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.*



**INFORME N° 0025-2024-AAP-MRMM**

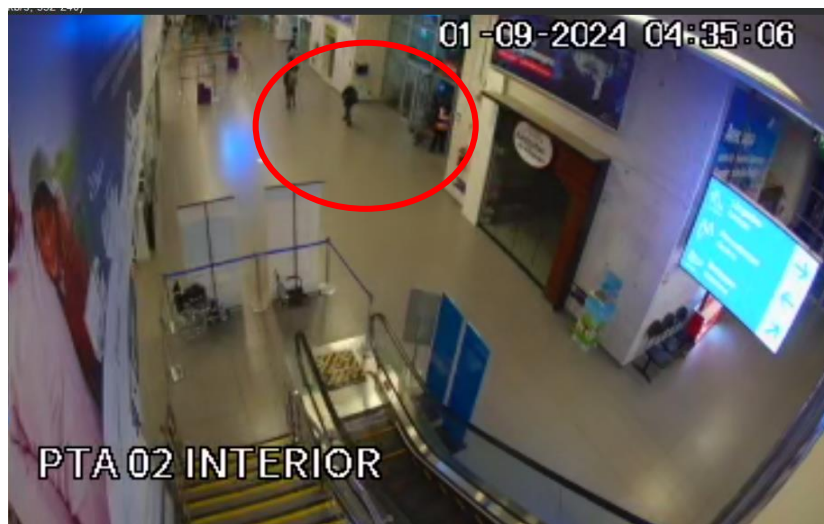
**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas.  
**Gerente del Aeropuerto de Arequipa.**

**DE** : Milton Renzo Monzon Marin  
**Supervisor de seguridad - AQP**

**FECHA** : 02/09/2024

**ASUNTO** : Reclamo N°0013-2024-AAP-AQP

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



Siendo las 04:35 horas del 01 de septiembre, personal de seguridad apertura la puerta 02 y comienzan a ingresar pasajeros.



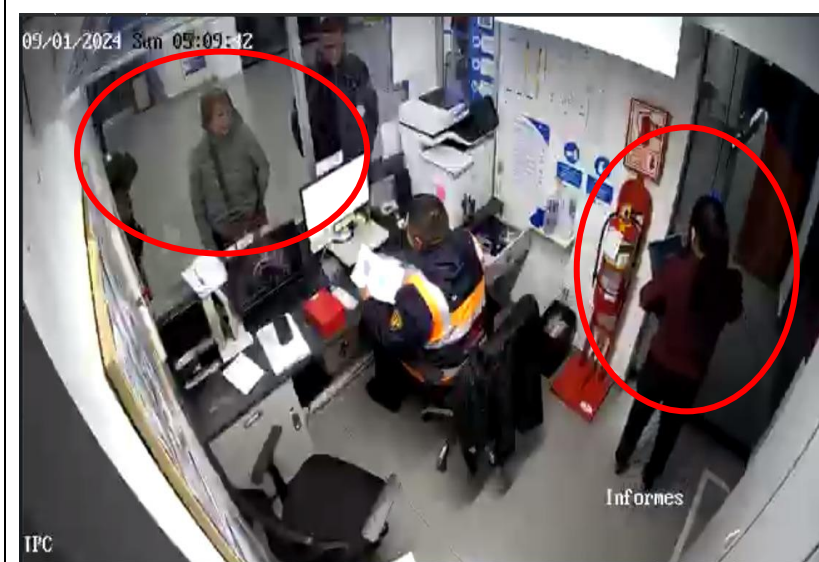
Se observa en las imágenes que siendo las 4:32 horas llega el primer vehículo a la altura del ingreso a la terminal.



A las 04:37 horas la pasajera y su acompañante llegan al terminal del aeropuerto caminando desde PV1, demorándose un aproximado de 7 minutos desde garita de ingreso al terminal del aeropuerto.



Siendo las 4:51 horas se observa a la pasajera en el restaurante la RUTTA donde se queda aproximadamente 12 minutos.



Finalmente, la pasajera se acerca a las 5:09 horas al área de informes donde expresa su descontento por la espera en garita y procede a pedir el libro de reclamaciones.



## Antecedentes:

Según la Publicación de Información Aeronáutica del Perú - AIP, el horario de atención del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón es de 06:00a 22:00 horas; sin embargo, considerando que según itinerario el primer vuelo está programado para las 6:50 horas, es que la apertura de accesos para personas y vehículos se realiza a las 04:30 horas.

En la página web de la aerolínea Sky se menciona que deben estar dos horas antes para vuelos nacionales.

## ¿Cuánto tiempo antes hay que estar en el aeropuerto?

No importa a dónde viajes, siempre debes llegar con anticipación al aeropuerto. Es la manera de garantizar que antes de abordar tengas todo en orden.

Cuando se trata de vuelos nacionales, es importante que llegues al aeropuerto 2 horas antes de la hora programada de vuelo. Mientras que para las salidas internacionales, lo mínimo es 3 o 4 horas de antelación.

Si tendrás que hacer un visado, entonces llega 4 horas antes, así evitarás retrasos o perder el vuelo.

¿Por qué llegar con tanta anticipación? Considera que antes de subir al avión tienes que facturar tu equipaje, chequear los pasajes, localizar la puerta de embarque y pasar por controles de seguridad.

Así que, estar unas horas previas en el terminal aéreo es parte de organizarte con tiempo.

<https://www.skyairline.com/blog/viajesavion/#:~:text=No%20importa%20a%20d%C3%B3nde%20viajes,la%20hora%20programada%20de%20vuelo>.

En la página web de la aerolínea Latam se menciona que deben estar dos horas antes para vuelos nacionales.


**Si tienes un vuelo nacional, debes presentarte 2 horas antes de la salida de tu vuelo en el aeropuerto, excepto en los siguientes casos:**

<https://www.latamairlines.com/pe/es/centro-ayuda/preguntas/check-in/embarque/anticipacion-llegada-aeropuerto>

En la página web de Aeropuertos Andinos del Perú está el horario de atención de la sede de Arequipa que comprende desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas.

 **LLÁMANOS**  
(01) 713 2520

 **ESCRÍBENOS**  
atencionalusuario@aap.com.pe

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

 **HORARIOS**  
Lunes a domingo de 06 am a 10 pm

<https://aap.com.pe/sedes/arequipa/>



## Conclusiones:

- En conclusión, el horario de apertura de las instalaciones del aeropuerto es de 6:00 a.m. a 10:00 p.m., según se indica en la página web oficial. Además, dado que el primer vuelo está programado para las 6:50 horas, las instalaciones se abren aproximadamente dos horas antes.
- El aeropuerto no cuenta con cámaras en la zona de garita de ingreso; sin embargo, en las grabaciones de videovigilancia se observa que el primer vehículo llega al terminal del aeropuerto a las 04:32 horas lo que evidencia que el acceso vehicular ya estaba abierto.
- La pasajera se observa que llega al terminal del aeropuerto a las 04:37 horas demorando un aproximado de 7 minutos desde PV1, no obstante, no es posible verificar si la pasajera realmente estuvo presente a la hora que indica, dado que no hay registros visuales que lo confirmen.
- De acuerdo con la información proporcionada en las páginas web de las diferentes aerolíneas, para vuelos nacionales indica que los pasajeros lleguen con al menos 2 horas de antelación a la hora programada de su vuelo. En este caso, la pasajera arribó al aeropuerto mucho antes del tiempo indicado por la aerolínea, lo que explica su llegada anticipada y la falta de acceso en ese momento ya que la hora programada de los vuelos estaban a las 6:50 horas.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.



---

MILTON RENZO MONZON MARIN  
SUPERVISOR AVSEC



**RESOLUCIÓN N° 013-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

**Aap Asistente Administrativa Arequipa** <asistente.aqp@aap.com.pe>

9 de septiembre de 2024, 15:13

Para: nattyolandafo@gmail.com, "nattyolandafernandezyanqui@gmail.com" &lt;nattyolandafernandezyanqui@gmail.com&gt;

Cc: Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenas tardes

Estimada Natty Yolanda Fernández Yanqui

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 013-2024-AAP-AQP y el INFORME N° 025-2024-AAP-MRMM, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 013-2024-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** **Resolución N° 013-2024-AAP-AQP.pdf**  
1105K **INFORME N° 0025-2024-AAP-MRMM.pdf**  
425K