



Aerpuertos  
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.

<b>RECLAMO Nº 000015</b>			<b>2023 - AAP - AQP</b>		
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>					
Tatiana Teresa Paredes Santa Cruz					
Teléfono: 1(310) 465 5479					
<b>2 Correo electrónico</b>					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>					
Dirección de correo electrónico: <u>ttps6@uolmail.com</u>					
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
				USA 581991513	
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>					
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País					
11594 Rustin St. Valley Village CA 91607					
<b>5 Dependencia de Aerpuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo</b>					
Administrador del Aeropuerto					
<b>6 Identificación y Precisión del Reclamo</b>					
<p>- Cobro doble por uso de aeropuerto.</p> <p>- Si el pasajero se retira del <del>del</del> zona de embarque debe realizar un pago adicional de \$ 7.00 por reingreso.</p> <p>- El consumidor debe tener la información del doble cobro ANTES de ingresar ( letrero de advertencia ) no después del ingreso.</p> <p>- Exigir que se coloque letrero de advertencia</p>					
(Adjuntar otra página de requerir más espacio) AHe. Tatiana Santa Cruz					
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso )</b>					
Pago 5580989 (CA2324)					
Firma			Huella digital		
			No se puso a disposición stampo link.		
Fecha: 14 de Noviembre de 2023					



## RESOLUCIÓN N° 0015-2023-AAP-AQP

**Expediente** : 0015-2023-AAP-AQP  
**Reclamante** : Tatiana Teresa Paredes Santa Cruz

Arequipa, 20 de noviembre de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 0015-2023-AAP-AQP de fecha 14 de noviembre de 2023, interpuesto por Tatiana Teresa Paredes Santa Cruz identificado con Pasaporte N° 581991513 (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 no le parece correcto que se le cobre US\$ 7.00 por reingresar a la sala de embarque cuando no se informa de ello antes de los controles.

Que, al respecto, se cuenta con el Informe N° 009-2023-AAP-ENCR, que se anexa y forma parte integrante de la presente resolución, el mismo que detalla que 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 a 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° 0015-2023-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.*

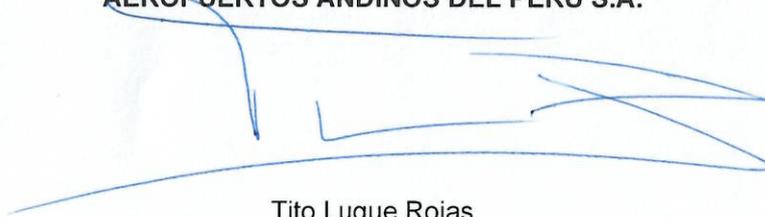




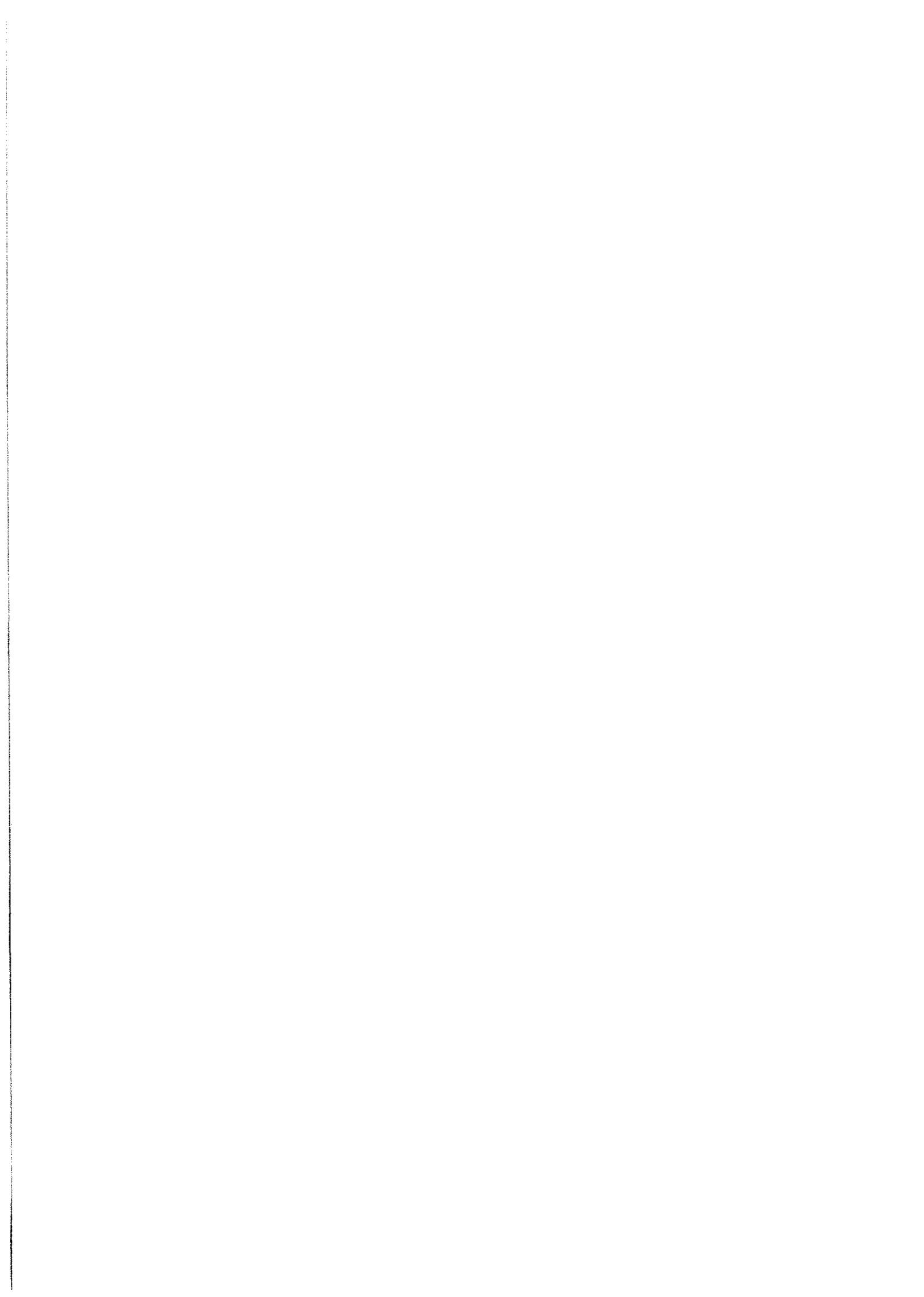
**Tercero:**

Notificar la presente Resolución y el Informe N° 009-2023-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa





**INFORME N° 009-2023-AAP-ENCR**

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

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

**FECHA** : 15 de Noviembre del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N° 000015-2023-AAP-AQP

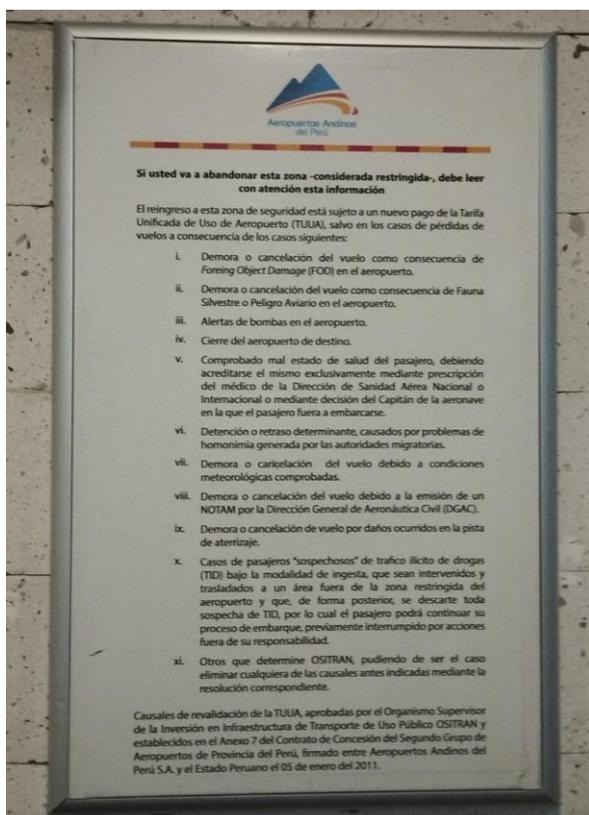
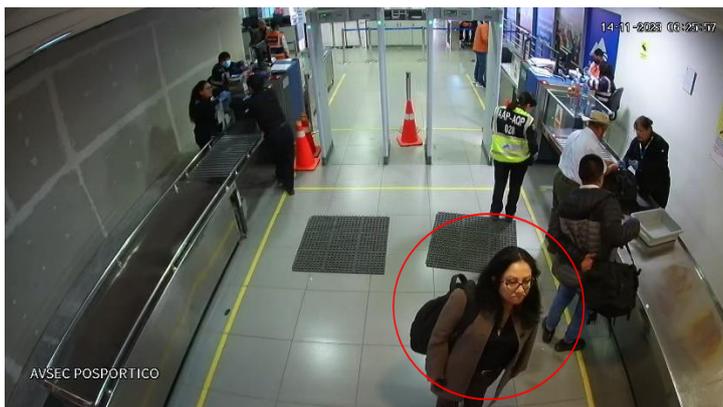
Sirva la presente para saludarlo e informarle sobre los hechos relacionados al reclamo del asunto.



Siendo las 06:25 horas del Martes 14 de Noviembre, se acerca a la Oficial AVSEC Gabriela Borda la pasajera Tatiana Paredes Santa Cruz, quien indica a la Oficial que necesitaba salir hacia el hall para ver a un familiar. Es en ese momento que la oficial le explica que no hay inconvenientes, sin embargo, debe tener en cuenta que para volver a ingresar a la sala de embarque debería realizar el pago de TUUA nuevamente.



La pasajera solicita que le muestren si hay algún comunicado o aviso que indique lo que la Oficial le esta explicando, a lo que la Oficial le señala el aviso con el que se cuenta en la zona de inspección.



En seguida la pasajera se aproxima a leer el aviso donde se encuentra de forma pública dicha información, tal como se puede observar en las imágenes adjuntas.



Siendo las 06:26 horas se retira hacia el hall, luego de preguntar donde realizar el pago del TUUA, a lo que la oficial le indica que en informes.

#### Antecedentes:

- La tarifa por este servicio 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, AAP se hallará 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 detalladamente por un oficial AVSEC respecto al pago del TUUA en caso salga de la sala de embarque y requiera volver a ingresar.
- Aeropuertos Andinos del Perú en la sede de Arequipa cuenta con dos avisos que contienen dicha información uno en inglés y el otro en español ubicados en 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.

**RESOLUCIÓN N° 0015-2023-AAP-AQP**

1 mensaje

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

20 de noviembre de 2023, 16:11

Para: "ttp56@hotmail.com" &lt;ttp56@hotmail.com&gt;

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

Buenas tardes

Estimada Tatiana Paredes Santa Cruz

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 015-2023-AAP-AQP y el informe N° 009-2023-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 015-2023-AAP-AQP vía libro físico, 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** **INFORME N° 009-2023-AAP-ENCR.pdf**  
572K **Resolución N°015-2023-AAP-AQP.pdf**  
944K