

**ANDINO**

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

---

**Fwd: RECLAMO: Cancelaciones de vuelo y responsabilidad de gastos en Arequipa**

---

**Javier Rizo-Patrón** <javier.rizopatron@aap.com.pe>

13 de diciembre de 2022, 21:44

Para: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Auxiliar Administrativa Arequipa &lt;aux.aqp@aap.com.pe&gt;, Abel Flores Quiróz &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Carlos Antonioli Delucchi &lt;carlos.antonioli@aap.com.pe&gt;, Miguel Astorayme Quintana &lt;miguel.astorayme@aap.com.pe&gt;

Favor responder a reclamante dando el número de reclamo por correo correspondiente e indicar que será resuelto en un plazo no mayor de 15 días.  
gracias

----- Forwarded message -----

De: **jacqueline davila leyva** <jdavilaleyva@gmail.com>

Date: mar, 13 dic 2022 a las 21:07

Subject: RECLAMO: Cancelaciones de vuelo y responsabilidad de gastos en Arequipa

To: &lt;reclamos@aap.com.pe&gt;

Buen día,

Debido a las marchas generadas en la ciudad de Arequipa, Latam nos cambió el vuelo del día miércoles 14/12 para el viernes 16/12 y a la media hora nos canceló ese vuelo y en su página web aparecen opciones de compra de vuelos por casi 200 USD. Llamamos a la aerolínea quien nos atendió una hora después y le pedí por favor que tenemos dos personas mayores y que necesitan coger el primer próximo vuelo disponible ya que requieren de atención médica ya que tienen tratamientos en marcha y tienes pendiente recojo de medicina y citas médicas. Los vuelos me han sido cambiados recién para el lunes 19/12 indicando que esa es la única disponibilidad y a su vez que por esos días adicionales no asumen gastos de alojamiento ni comida y que lo veamos directamente con el aeropuerto.

Me podrías indicar si es cierto, si ustedes ven este tema o donde podemos colocar esa reclamación ya sea el organismo regulador de las aerolíneas o aeropuertos.

Gracias por su pronta respuesta.

--

Saludos,

Jacqueline Dávila Leyva

Móvil: (+34) 651 449 080

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si usted ha recibido esta comunicación por error, por favor notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo, divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información, sin el consentimiento de la Empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los eventuales daños que se pudieran ocasionar.

ANDINO

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

---

**Fwd: RECLAMO: Cancelaciones de vuelo y responsabilidad de gastos en Arequipa**

---

**Auxiliar Administrativa Arequipa** <aux.aqp@aap.com.pe>

14 de diciembre de 2022, 11:00

Para: jdavilaleyva@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Abel Flores Quiróz &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;, Carlos Antonioli Delucchi &lt;carlos.antonioli@aap.com.pe&gt;, Javier Rizo-Patrón &lt;javier.rizopatron@aap.com.pe&gt;, Supervisor de Terminal Arequipa &lt;sup.termaq@aap.com.pe&gt;, Jefe de Base Arequipa &lt;jb.aqp@aap.com.pe&gt;

Buenos días.

Estimada señorita Jacqueline Dávila Leyva, hemos registrado su reclamo interpuesto con el número 004-2022-AAP-CORREO-AQP.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Gracias.

Saludos cordiales



**Mercedes Carhuayo Munive**  
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.

[El texto citado está oculto]





**RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-CORREO-AQP**

**Expediente :** 0004-2022-AAP-CORREO-AQP  
**Reclamante :** Jacqueline Dávila Leyva

Arequipa, 16 de diciembre de 2022

**VISTO:**

El reclamo N° 004-2022-AAP-CORREO-AQP, de fecha 13 de diciembre de 2022, interpuesto mediante correo electrónico por Jacqueline Dávila Leyva identificada con DNI N° 46144179 (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 vigencia 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, la Reclamante presenta su queja señalando lo siguiente:

*"Buen día,*

*Debido a las marchas generadas en la ciudad de Arequipa, Latam nos cambió el vuelo del día miércoles 14/12 para el viernes 16/12 y a la media hora nos canceló ese vuelo y en su página web aparecen opciones de compra de vuelos por casi 200 USD. Llamamos a la aerolínea quien nos atendió una hora después y le pedí por favor que tenemos dos personas mayores y que necesitan coger el primer próximo vuelo disponible ya que requieren de atención médica ya que tienen tratamientos en marcha y tienes pendiente recojo de medicina y citas médicas.*







*Los vuelos me han sido cambiados recién para el lunes 19/12 indicando que esa es la única disponibilidad y a su vez que por esos días adicionales no asumen gastos de alojamiento ni comida y que lo veamos directamente con el aeropuerto.*

*Me podrías indicar si es cierto, si ustedes ven este tema o donde podemos colocar esa reclamación ya sea el organismo regulador de las aerolíneas o aeropuertos".  
(SIC)*

Que, lo primero que debemos manifestar es que como es de público conocimiento, desde hace algunos días, la situación del país se ha visto afectada por eventos de fuerza mayor que incluso han motivado la declaración de Estado de Emergencia a nivel nacional.

Que, en el caso del Aeropuerto de Arequipa, el día lunes 12 de diciembre del 2022 sufrió el embate del evento de fuerza mayor irrogando diversos daños a la infraestructura a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y de la empresa CORPAC S.A. quien tiene a su cargo la prestación de servicios aeronáuticos que motivaron que el Aeropuerto se tenga que cerrar y suspender las operaciones.

Que, uno de los aspectos más importantes para que se den las operaciones aéreas es garantizar la seguridad de las operaciones, lo que respecto del Aeropuerto de Arequipa se vio afectado por los daños ocasionados.

Que, desde el día lunes 12, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y con la mayor celeridad del caso se encuentra restableciendo aquellos bienes a su cargo que fueron afectados a fin de retomar las operaciones lo antes posible.

Que, próximamente se informará del restablecimiento de las operaciones que fueron afectada debido al evento de fuerza mayor totalmente ajeno a la responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. y de las líneas aéreas.

Que, con relación a la información brindada por la línea aérea, no corresponde a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. pronunciarse respecto a ello por lo que se declara improcedente el reclamo, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de recurrir ante la propia línea aérea si considera que la información brindada por ella no es correcta. De la misma manera reiterar que los hechos suscitados obedecen a eventos de fuerza mayor que son de público conocimiento por lo que agradecemos la comprensión de la Reclamante y reiterar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. viene adoptando las medidas con la mayor celeridad del caso para restablecer las operaciones siempre que las condiciones de seguridad lo permitan.

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 IMPROCEDENTE el reclamo N° 004-2022-AAP-CORREO-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho de la Reclamante de recurrir



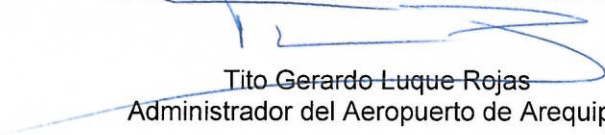


ante la propia línea aérea si considera que la información brindada por ella no es correcta. De la misma manera reiterar que los hechos suscitados obedecen a eventos de fuerza mayor que son de público conocimiento por lo que agradecemos la comprensión de la Reclamante y reiterar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. viene adoptando las medidas con la mayor celeridad del caso para restablecer las operaciones siempre que las condiciones de seguridad lo permitan.

**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 al correo de la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador 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.*

**ANDINO**

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

---

## RESOLUCIÓN N° 0004-2022-AAP-CORREO-AQP

1 mensaje

---

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

19 de diciembre de 2022, 12:44

Para: jdavilaleyva@gmail.com

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

Buenas tardes.


Estimada señorita Jacqueline Dávila Leyva,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0004-2022-AAP-CORREO-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0004-2022-AAP-CORREO-AQP, interpuesto por usted mediante correo de Aeropuertos Andinos del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

---

 RESOLUCIÓN N°0004-2022-AAP-CORREO-AQP.pdf  
1213K