

**ANDINO**

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

**Fwd: Nos encontramos varados en Trujillo sin alimentos ni hospedaje**

**Tito Gerardo Luque Rojas** <tito.luque@aap.com.pe>  
Para: Asistente Administrativa Arequipa <aux.aqp@aap.com.pe>  
Cc: Supervisor de Terminal Arequipa <sup.termaq@aap.com.pe>

24 de enero de 2023, 13:06

Asignar número y hacer el informe.

SIs!

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

De: **Benjamín Maraza** <bmaraza@unsa.edu.pe>  
Date: mar, 24 ene 2023 a las 7:45  
Subject: Nos encontramos varados en Trujillo sin alimentos ni hospedaje  
To: <reclamos@aap.com.pe>

Mi reclamos es que AAP no autoriza los vuelos hacia Arequipa, nos encontramos hace 7 días, desde que cancelaron los vuelos, 6 integrantes de una familia, sin tener que comer y donde hospedarnos, ya que solo fuimos por días y no estaba previsto quedarnos hasta la fecha, por favor autorizar el viaje, ya que viajo con un apersona de la tercera edad que se ha puesto muy grave de salud por lo que es urgente VIAJAR ESTE 26 DE ENERO A AREQUIPA. Adjunto los tiket cancelados desde el 19 de enero

--

Atentamente,  
Benjamín Maraza  
Dr. en Ciencias de la Computación  
<https://benjaminmaraza.com/>

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.

**5 adjuntos**

**3-BETNVB\_carmen\_veronica\_\_maraza\_quispe\_1978\_12\_20\_1\_25\_M.png**  
55K



**5-BETNVB\_maria\_\_de\_maraza\_1945\_11\_12\_3\_27\_M.png**  
53K



2-BETNVB\_benjamin\_\_maraza\_quispe\_1969\_6\_4\_0\_24\_M.png  
54K



1-BETNVB\_adriano\_benjamin\_\_maraza\_quispe\_2009\_5\_31\_4\_28\_M.png  
54K



4-BETNVB\_margarita\_\_maraza\_quispe\_1971\_4\_16\_2\_26\_M.png  
54K

**ANDINO**

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

**Reclamo via correo**

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

26 de enero de 2023, 10:36

Para: bmaraza@unsa.edu.pe

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;

Muchas gracias por su comunicación Benjamin Marza.

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

**Reclamo N° 001-2023-AAP-CORREO-AQP**

Esta es la información que recibimos:

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

De: **Benjamín Maraza** <bmaraza@unsa.edu.pe>

Date: mar, 24 ene 2023 a las 7:45

Subject: Nos encontramos varados en Trujillo sin alimentos ni hospedaje

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

Mi reclamos es que AAP no autoriza los vuelos hacia Arequipa, nos encontramos hace 7 días, desde que cancelaron los vuelos, 6 integrantes de una familia, sin tener que comer y donde hospedarnos, ya que solo fuimos por días y no estaba previsto quedarnos hasta la fecha, por favor autorizar el viaje, ya que viajo con un apersona de la tercera edad que se ha puesto muy grave de salud por lo que es urgente VIAJAR ESTE 26 DE ENERO A AREQUIPA. Adjunto los tiket cancelados desde el 19 de enero

--

Atentamente,

Benjamín Maraza

Dr. en Ciencias de la Computación

<https://benjaminmaraza.com/>

Saludos.



**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 le llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revízalo en tu horario laboral. Gracias.





**RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-CORREO-AQP**

**Expediente : 0002-2023-AAP-CORREO-AQP**  
**Reclamante : Benjamín Maraza Quispe**

Arequipa, 27 de enero de 2023

**VISTO:**

El reclamo N° 002-2023-AAP-CORREO-AQP, de fecha 24 de enero de 2023, interpuesto mediante correo electrónico por Benjamín Maraza identificado con DNI N° 29590514 (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 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, el Reclamante presenta su queja conforme a la imagen a continuación:

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

De: Benjamín Maraza <bmaraza@unsa.edu.pe>

Date: mar 24 ene 2023 a las 7:45

Subject: Nos encontramos varados en Trujillo sin alimentos ni hospedaje

To: <reclamos@aap.com.pe>

Mi reclamo es que AAP no autoriza los vuelos hacia Arequipa, nos encontramos hace 7 días desde que cancelaron los vuelos. 6 integrantes de una familia, sin tener que comer y donde hospedarnos, ya que solo fuimos por días y no estaba previsto quedarnos hasta la fecha. Por favor autorizar el viaje, ya que viajo con un persona de la tercera edad que se ha puesto muy grave de salud por lo que es urgente VIAJAR ESTE 26 DE ENERO AAREQUIPA.

Adjunto los ticket cancelados desde el 19 de enero

Atentamente,

Benjamín Maraza

Dr. en Ciencias de la Computación

<https://benjaminmaraza.com/>







Que, sobre el particular, lo primero a mencionar es que se lamenta la situación que viene atravesando el país y que ha motivado la ocurrencia de eventos de fuerza mayor que han impactado en el Aeropuerto, como es de público conocimiento, incluso obligando a suspender el desarrollo de las operaciones en el mes de diciembre del año 2022 y actualmente en el mes de enero del año 2023 debido a los daños irrogados y a la falta de las condiciones necesarias para garantizar operaciones seguras.

Que, respecto a la reapertura de las operaciones, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. luego de los lamentables hechos acontecidos que irrogaron daños a la infraestructura a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A como de CORPAC S.A. quien tiene a su cargo la prestación de servicios aeronáuticos ha venido trabajando con la mayor celeridad posible para reestablecer nuevamente las operaciones de manera segura, conforme se pudo efectuar en el mes de diciembre del año 2022. Respecto de los nuevos daños mencionados y la necesidad de la existencia de condiciones de seguridad para las operaciones se pudo coordinar con la comunidad aeroportuaria, lo que incluye autoridades y líneas aéreas el reinicio nuevamente de las operaciones desde el 26 de enero del 2023, lo que fue informado y en el caso concreto de los pasajeros, información que debieron brindar las líneas aéreas que operan en el Aeropuerto.

Que, en ese sentido, se logró reiniciar las operaciones por lo que en caso no haya podido ser transportado hasta la fecha corresponde que la coordinación sea realizada con la línea aérea debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene a su cargo la prestación de los servicios de transporte aéreo.

Que, por lo tanto, al no existir algún tema que amerite declarar fundado el reclamo, debido a que se está frente a una situación excepcional de fuerza mayor y que viene superándose de manera coordinadas con las autoridades corresponde declarar el reclamo y reiterar al Reclamante que en caso no haya podido ser transportado hasta la fecha corresponde que la coordinación sea realizada con la línea aérea debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene a su cargo la prestación de los servicios de transporte aéreo y que el cierre de operaciones no obedeció a una causa imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

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° 002-2023-AAP-CORREO-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de señalar al Reclamante que en caso no haya podido ser transportado hasta la fecha corresponde que la coordinación sea realizada con la línea aérea debido a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene a su cargo la prestación de los servicios de transporte aéreo y que el cierre de operaciones no obedeció a una causa imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**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

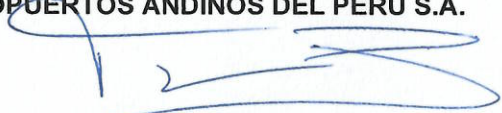




Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo de la Reclamante.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito 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.*





## INFORME 03-2023-OPS-AQP-AAP

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE** : Kathia Condori Kana  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 26 de enero del 2023

**ASUNTO** : Reclamo N° 0001-2023-AAP-CORREO-AQP

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 0001-2023-AAP-CORREO-AQP interpuesto por el Sr. Benjamín Maraza Quispe, con fecha 24 de enero del presente año, mediante el correo reclamos@aap.com.pe.

### 1. Antecedentes:

- 1.1. Siendo las 11:00 a.m. del día 19 de enero del presente, Aeropuertos Andinos del Perú, dispuso el cierre temporal del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón a fin de proteger la integridad de pasajeros, equipos y comunidad aeroportuaria. Dicha medida se adoptó como respuesta frente a la amenaza que representaba un enorme grupo de manifestantes que se dirigía a nuestras instalaciones con intención de repetir los actos acontecidos el 12 de diciembre del 2022.
- 1.2. Siendo las 12:15 del mismo día, se reportó el ingreso de manifestantes mediante forados realizados en las vallas metálicas del cerco perimétrico de nuestras instalaciones, tras lo cual realizaron actos vandálicos que afectaron la operatividad de nuestro aeropuerto y la seguridad de las operaciones aeronáuticas.
- 1.3. En consecuencia, conforme a nuestro plan de contingencia, se procedió a realizar la evacuación de los pasajeros y usuarios que se encontraban en nuestras instalaciones.
- 1.4. En concordancia con las medidas adoptadas por Aeropuertos Andinos del Perú, JET SMART comunicó la cancelación de operaciones, desde y hacia la ciudad de Arequipa, entre los días 19 y 27 de enero; asimismo, otorgó flexibilidades a los pasajeros afectados para realizar un cambio de fecha sin costo, solicitar la devolución total al medio de pago original o devolución en Gift Card. **(ANEXO N°1)**

### 2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación del Sr. Benjamín Maraza Quispe, referida a que AAP no autoriza los vuelos hacia Arequipa, por lo que 6 integrantes de una familia se



encuentran, desde hace 7 días, sin tener que comer y donde hospedarse, se indica lo siguiente:

La decisión del cierre del aeropuerto se realizó para garantizar la seguridad de pasajeros, equipos y comunidad aeroportuaria; en ese sentido, el reinicio de operaciones está sujeto a las condiciones que garanticen la seguridad de todos.

- 2.2. En cuanto la solicitud del Sr. Benjamín Maraza Quispe referida a que AAP autorice su viaje, ya que viaja con un apersona de la tercera edad que se ha puesto muy grave de salud por lo que es urgente viajar este 26 de enero a Arequipa, se indica lo siguiente:

Nuestra prioridad es el reinicio de operaciones aeroportuarias en el más breve plazo, por lo que nuestro equipo está trabajado en la recuperación de las graves afectaciones causadas a la infraestructura del aeropuerto Alfredo Rodríguez Ballón; en consecuencia, los vuelos se están reiniciando a partir de hoy jueves 26 de enero.

3. Conclusiones:

- 3.1. Lamentamos las afectaciones generadas a su persona y familia; sin embargo, los hechos que causaron y mantienen la suspensión de operaciones en nuestro aeropuerto no son imputables a Aeropuertos Andinos del Perú.
- 3.2. Aeropuertos Andinos del Perú es uno de los principales afectados por la vulneración de la seguridad aeroportuaria y los cuantiosos daños causados a nuestra infraestructura; no obstante, estamos reiniciando parcialmente las operaciones a manera que garanticemos las condiciones de seguridad.
- 3.3. La compañía JET SMART es responsable de realizar las reprogramaciones de sus vuelos; no obstante, dicha medida se condiciona al reinicio de sus operaciones programadas. En ese sentido, se informa al Sr. Benjamín Maraza Quispe, acceda a los canales digitales de su aerolínea a fin de confirmar el reinicio de operaciones y verificar el estado de vuelos.

Es todo cuanto debo informar.

Atentamente,



---

Kathia Condori Kana  
Supervisor de Terminal





ANEXOS:

**ANEXO 1: Carta emitida por JET SMART**

**JetSMART**

**COMUNICADO**

Lunes, 23 de enero 19:40hrs.

Estimados pasajeros: dados los disturbios que se han presentado en los aeropuertos de las ciudades de Juliaca y Arequipa, las autoridades competentes han optado por un cierre temporal, por lo que no habrá operaciones. Este cierre temporal está afectando algunos vuelos desde y hacia dichas ciudades.

Si tienes o tenías un vuelo planificado desde o hacia:

- Juliaca entre el 06 de enero y 02 de febrero.
- Arequipa entre el 19 y 27 de enero.
- Cusco entre el 19 y 22 de enero.

Podrás elegir alguna de las siguientes opciones.

1. Realizar un cambio de fecha sin costo
2. Solicitar la devolución total al medio de pago original
3. Devolución en Gift Card.

Te invitamos a:

Consultar el Estado de tu Vuelo [aquí](#)

Y gestionar Cambios y/o Devoluciones [aquí](#)

**ANDINO**

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

**RESOLUCIÓN N° 0002-2023-AAP-CORREO-AQP**

1 mensaje

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

30 de enero de 2023, 11:23

Para: bmaraza@unsa.edu.pe

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenos días.

Estimado señor Benjamin Maraza Quispe,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0002-2023-AAP-CORREO-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0002-2023-AAP-CORREO-AQP, interpuesto por usted mediante correo de Aeropuertos Andinos del Perú.


Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**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.

 **Resolucion N°002-2023-AAP-CORREO-AQP.pdf**  
1136K