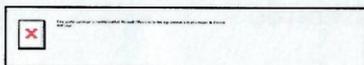


## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>  
**Enviado el:** jueves, 12 de mayo de 2022 16:45  
**Para:** Reclamos  
**CC:** leonardo\_11\_nn@hotmail.com  
**Asunto:** Reclamo via web aap.com.pe



### Muchas gracias por su comunicación Leonardo Nina Nina.

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

#### Reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Leonardo Nina Nina  
**Sede:** AQP  
**Tipo de documento:** DNI  
**Número:** 73371221  
**Correo electrónico:** leonardo\_11\_nn@hotmail.com  
**Nacionalidad:** Perú  
**Provincia y Departamento:** arequipa  
**Dirección:** dunker lavalle 109 b  
**Teléfono:** 970503340

**Autorizó la notificación por correo:** Sí

**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo  
**Número de reclamo asociado:** No consignado  
**Reclamo:** Buenas tardes en mi viaje de regreso de chiclayo a arequipa mi equipaje de bodega lo malograron ya que en arequipa me lo dieron con el mango de la maleta malograda ya no funcionaba no tenia recorrido y por el contrario se encontraba bloqueado.



## RESOLUCIÓN N° 0002-2022-AAP-WEB-AQP

**Expediente : 0002-2022-AAP-WEB-AQP**

**Reclamante : Leonardo Nina Nina**

Arequipa, 12 de mayo de 2022

### **VISTO:**

El reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AQP, de fecha 12 mayo de 2022, interpuesto por Leonardo Nina Nina identificado con DNI N° 73371221 (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 señalando lo siguiente:

*"Buenas tardes en mi viaje de regreso de chichlayo a arequipa mi equipaje de bodega lo malograron ya que en arequipa me lo dieron con el mango de la maleta malograda ya no funcionaba no tenía recorrido y por el contrario se encontraba bloqueado."*

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. tiene a su cargo los servicios aeroportuarios que se prestan en los aeropuertos a su cargo dentro de los cuales se encuentra el Aeropuerto.

Que, con relación al transporte de pasajeros y su equipaje de bodega, no se encuentra dentro de los servicios aeroportuarios a cargo de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sino de las líneas aéreas con las que contratan los pasajeros, quienes son las responsables del servicio de transporte aéreo y a las cuales Aeropuertos Andinos del Perú S.A., les brinda facilidades en los aeropuertos a su cargo.



Que, de acuerdo con ello, Aeropuertos Andinos del Perú S.A., no tiene ninguna injerencia sobre el servicio de transporte aéreo que las líneas aéreas prestan a los pasajeros dentro del cual se encuentra la inclusión del transporte del equipaje de bodega o facturado por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo estima conveniente.

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,

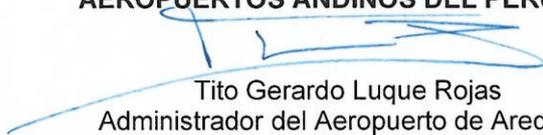
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo N° 002-2022-AAP-WEB-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea con la que contrató si así lo estima conveniente.

**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 consignado.

**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.*



## Auxiliar Administrativa Arequipa

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 13 de mayo de 2022 11:06  
**Para:** leonardo\_11\_nn@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°002-2022-AAP-WEB-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N°002-202-AAP-WEB-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	leonardo_11_nn@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 13/05/2022 11:06
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 13/05/2022 11:06

Buenos días.

Estimado señor Leonardo Nina Nina,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N°002-2022-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°002-2022-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la pagina WEB de Aeropuertos Andinos Del Perú.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

### Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:  
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

