



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

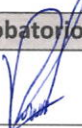

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"  
AREQUIPA

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.

<b>RECLAMO Nº 000008</b>		<b>2023 - AAP - AQP</b>	
<b>1 Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>			
Renzo Pugliesi Alvarez			
Teléfono: 938822082			
<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: renzopugliesi@gmail.com			
<b>3 Documento de Identidad del Reclamante</b>			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte
40631560			
<b>4 Domicilio del Reclamante</b>			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
Jr. Gozzoli Sur 15K Dept. 201 - San Buzo			
<b>5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo</b>			
Administrador del Aeropuerto			
<b>6 Identificación y Precisión del Reclamo</b>			
<p>Se dio un retraso en el vuelo LA 2108, no me permitieron ingresar a la zona de espera. LATAM indicó que esta responsabilidad correspondía al aeropuerto.</p> <p>El retraso no fue responsabilidad del pasajero y se me debieron brindar las facilidades para ingresar a esperar.</p>			
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)			
<b>7 Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>			
 Firma		Huella digital  	
Fecha: 24 de agosto de 2023			



## RESOLUCIÓN N° 0008-2023-AAP-AQP

**Expediente** : 0008-2023-AAP-AQP  
**Reclamante** : Renzo Pugliesi Acevedo

Arequipa, 06 de Septiembre de 2023

### VISTO:

El reclamo N° 0008-2023- AAP-AQP, de fecha 24 de Agosto de 2023, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por el señor Renzo Pugliesi Acevedo identificado con DNI N° 40631560 (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.

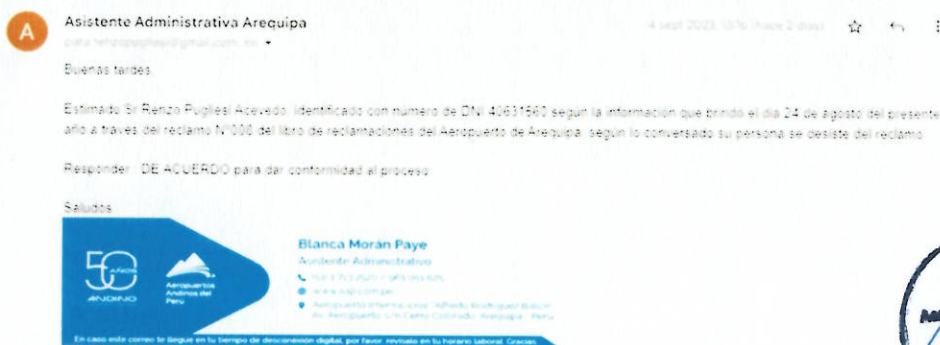
Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN publicada el 11 de junio del 2011, se aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN (en adelante, el Reglamento de OSITRAN).

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.

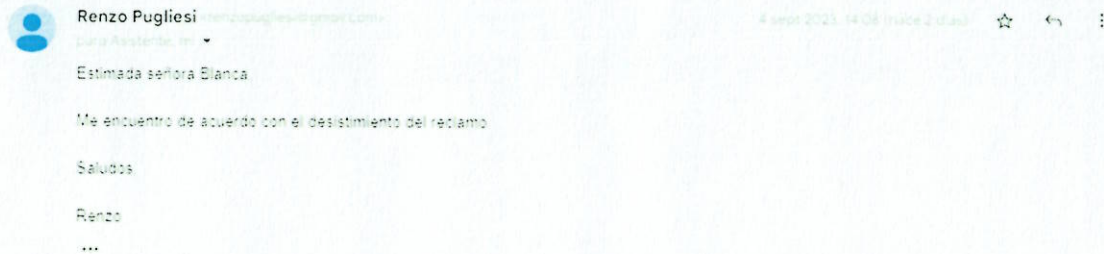
Que, el Reclamante manifiesta que se dio un retraso en su vuelo y no se la habría permitido el ingreso a la sala de embarque a esperar la nueva hora prevista para el vuelo.

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 04 de Septiembre del 2023, la Asistente Administrativa del Aeropuerto de Arequipa se puso en contacto con el Reclamante, como se puede apreciar





Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en la misma fecha



En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con el Reclamante y el mismo se halla satisfecho con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación al reclamo formulado.

Sin perjuicio de lo indicado, es preciso señalar que en el horario previsto del vuelo del reclamante, se le permitió el ingreso a la Sala de Embarque, previo pase por los controles de seguridad.

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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 0008-2023-AAP-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución.

**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.*





**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Ayacucho

---

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.*

---

**RESOLUCIÓN N° 0008-2023-AAP-AQP**

1 mensaje

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

6 de septiembre de 2023, 17:10

Para: Renzo Pugliesi &lt;renzopugliesi@gmail.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

Estimado Sr. Renzo Pugliesi Acevedo

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0008-2023-AAP-AQP , mediante el cual se resuelve el reclamo N° 008-2023-AAP-AQP FORMULARIO,interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**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.

**RESOLUCION N°0008-2023-AAP-AQP.pdf**

938K