

**ANDINO**

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

**Reclamo via web aap.com.pe**

2 mensajes

Sistema Web AAP &lt;web@aap.com.pe&gt;

23 de enero de 2023, 7:48

Para: reclamos@aap.com.pe

Cc: andrade\_80@hotmail.es

**Muchas gracias por su comunicación  
Angélica Andrade Herrera .**

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

**Reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-AQP**

Esta es la información que recibimos:

**Reclamo realizado por:** Angélica Andrade Herrera**Sede:** AQP**Tipo de documento:** DNI**Número:** 41448255**Correo electrónico:** [andrade\\_80@hotmail.es](mailto:andrade_80@hotmail.es)**Nacionalidad:** Peru**Provincia y Departamento:** Arequipa**Dirección:** Conjunto Habitacional sor Ana de los angeles B201  
paucarpata**Teléfono:** 986968699**Autorizó la notificación por correo:** Sí**Tipo de Comunicación Presentada:** Reclamo**Número de reclamo asociado:** No consignado**Reclamo:** No habilitan el aeropuerto para poder viajar desde el 19 de enero**Elementos Probatorios:** No consignado.**Link de descarga de archivo:** No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilitación de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o 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 daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.

© 2021 [Aeropuertos Andinos del Perú](#). All rights reserved.

---

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

23 de enero de 2023, 11:11

Para: Supervisor de Terminal Arequipa <sup.termaq@aap.com.pe>

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>, Jefe de Base Arequipa <jb.aqp@aap.com.pe>

Estimados supervisores de terminal,  
envío reclamo N° **001-2023-AAP-WEB-AQP**, para el informe correspondiente.

Recordar que el plazo para el envío del informe es de 48 horas.

Gracias.

Saludos,



**Mercedes Carhuayo Munive**  
Asistente Administrativo

- ☎ (51) 1 713 2520 / 981 051 625
- 🌐 [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° 0001-2023-AAP-WEB-AQP

**Expediente** : 0001-2023-AAP-WEB-AQP  
**Reclamante** : Angélica Andrade Herrera

Arequipa, 25 de enero de 2023

### **VISTO:**

El reclamo N° 001-2023-AAP-WEB-AQP de fecha 23 de enero de 2023, interpuesto por Angélica Andrade Herrera identificada con DNI N° 41448255 (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:

*"No habilitan el aeropuerto para poder viajar desde el 19 de enero". (SIC)*

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, sin embargo, dado los nuevos daños mencionados y la necesidad de la existencia de condiciones de seguridad para las operaciones se está coordinando con la comunidad aeroportuaria, lo que incluye autoridades y líneas aéreas el reinicio nuevamente de las operaciones, lo que se informará y en el caso concreto de los pasajeros se realizará a través de las líneas aéreas que operan en el Aeropuerto.

Que, en ese sentido, se espera que en los próximos días se permita retomar las operaciones con las salvedades del caso, debido a las afectaciones producidas principalmente en los bienes de CORPAC S.A., lo que será informado, por lo que se sugiere estar atenta a la información que se vaya emitiendo al respecto.

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, se declara infundado el mismo, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que coordine con la línea aérea transportadora la reprogramación o nueva programación de los vuelos y esté atenta a los comunicados que se vayan emitiendo, incluso puede acceder a la página web de la empresa a la siguiente dirección: <https://www.aap.com.pe/>

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° 001-2023-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de indicar a la Reclamante que coordine con la línea aérea transportadora la reprogramación o nueva programación de los vuelos y esté atenta a los comunicados que se vayan emitiendo, incluso puede acceder a la página web de la empresa a la siguiente dirección: <https://www.aap.com.pe/>

**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*



**Tercero:** Notificar la presente Resolución al correo consignado.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

*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 &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N° 0001-2023-AAP-WEB-AQP**

1 mensaje

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

25 de enero de 2023, 16:49

Para: andrade\_80@hotmail.es, andrade\_80@hotmail.com

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

Buenas tardes.

Estimada señorita Angélica Andrade Herrera,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0001-2023-AAP-WEB-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0001-2023-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted mediante la página web 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.

 **Resolución N°001-2023-AAP-AQP.pdf**  
1098K