



## RESOLUCIÓN N° 00027-2024-AAP-WEB-AQP

**Expediente :** 0027-2024-AAP-WEB-AQP

**Reclamante :** [REDACTED]

Arequipa, 06 de enero de 2025

### **VISTO:**

El reclamo N° 0027-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 16 de diciembre de 2024, interpuesto por [REDACTED] (en adelante, el "Reclamante"), identificado con DNI N° [REDACTED], mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre el servicio brindado en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón (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.

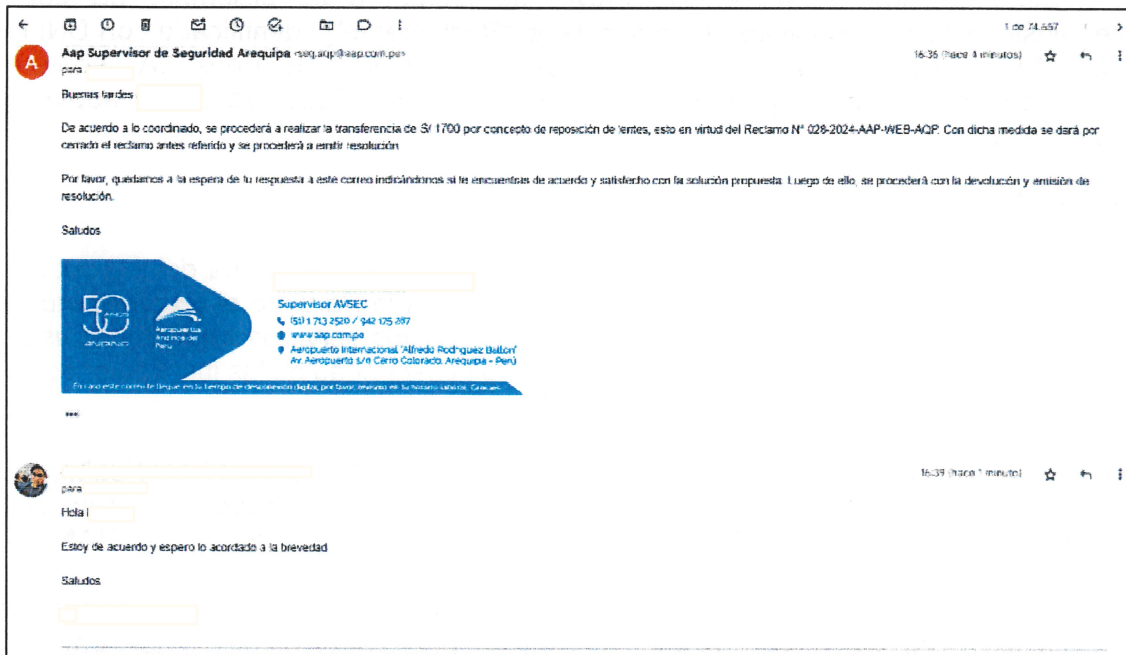
Que, el Reclamante precisa que el día 10 de diciembre entre las 20:30 y 21:15 horas se cometió el delito de hurto respecto de 2 pares de lentes de marca Rayban de su propiedad en el Aeropuerto de Arequipa, específicamente en la zona de revisión de equipaje. Estos lentes, según indica se encontraban en su mochila junto a su laptop. En ese sentido, solicita que se realice la verificación de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, a fin de ayudar al Reclamante se dispuso la revisión de las cámaras de seguridad en el horario y día señalados por él. Sin embargo, se advirtió que dicho sistema de seguridad presentaba una avería técnica. Al evidenciarse esta situación, se procedió a realizar diversas coordinaciones con la empresa que provee dicho servicio a

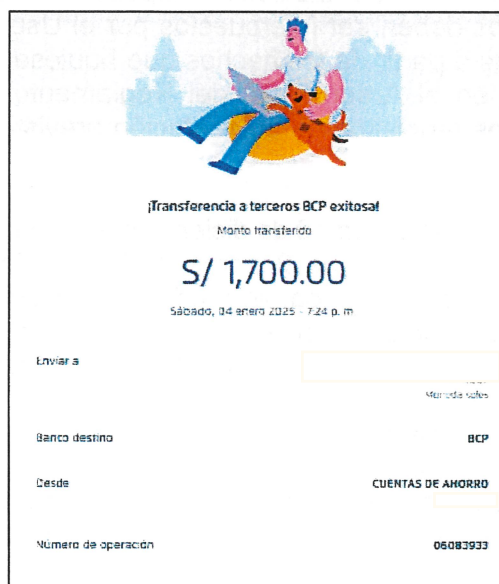


Aeropuertos Andinos del Perú S.A. a fin de recuperar las imágenes antes indicadas. Sin embargo, el proveedor manifestó que el problema se mantenía.

Que, al observar esta situación y tener un plazo de respuesta ante el Reclamante, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. solicitó a este que, por favor, indicara con detalle las características y costo de los lentes perdidos a fin de proceder con su devolución y/o reembolso. De esta manera, luego de conversar con él, se llegó al acuerdo de reembolsar el monto de S/ 1700 (Mil Setecientos y 00/100 Soles). Dicha medida fue aceptada por el Reclamante tal como se observa a continuación:



Que, a partir de dicha aceptación, se procedió a realizar la transferencia la cuenta bancaria brindada por el Reclamante, tal como se observa a continuación:





Que, en virtud de lo antes expuesto, en el presente caso corresponde declarar la sustracción de la materia en tanto el Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ha dado solución al caso, habiendo sido la misma aceptada por el Reclamante.

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:

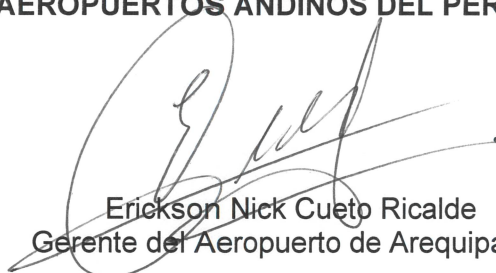
#### **SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar la SUSTRACCIÓN DE LA MATERIA respecto del Reclamo N° 0027-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por el 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>.

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

#### **AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Erickson Nick Cueto Ricalde  
Gerente del Aeropuerto de Arequipa (e)

<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.*