



# AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto N°. S/N Cerro Colorado / Arequipa

## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

• De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

|   |                       |                |
|---|-----------------------|----------------|
| RECLAMO N° <b>Nº 00029</b> - 2016 - AAP - AQP   |                       |                |
| 1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante  |                       |                |
| VICTOR BENAVENTE ZEGARRA  |                       |                |
| Teléfono 945045214  |                       |                |
| 2 Domicilio del Reclamante  |                       |                |
| Calle/Jirón/Avenida   |                       |                |
| UB. JUAN EL BUENO A-13  |                       |                |
| Provincia/Departamento  |                       |                |
| AREQUIPA  |                       |                |
| País  |                       |                |
| PERÚ  |                       |                |
| 3 Documento de Identidad del Reclamante   |                       |                |
| DNI   | Carnet de Extranjería | Pasaporte      |
| 42369241  |                       |                |
| 4 Correo electrónico  |                       |                |
| victor.benavente@peruvian.pe  |                       |                |
| Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>   |                       |                |
| 5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo   |                       |                |
| Administrador del Aeropuerto  |                       |                |
| 6 Identificación y precisión del Reclamo  |                       |                |
| Siendo las 0735 de hoy 09-07-16 al tratar de ingresar a sala de embarque para vuelo de la mañana se hizo problema el ingreso a sala debido a la falta de bandejas de artículos en portico de control lo cual genera una cola larga de pasajeros y demoras en el ingreso lo cual puede ocasionar que pierdan vuelos solicito mas bandejas. |                       |                |
| (Adjuntar otra página de requerir más espacio)  |                       |                |
| Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)  |                       |                |
| Firma   |                       | Huella digital |
|   |                       |                |
| de Arequipa   |                       | de 2016        |



## RESOLUCIÓN N° 029-2016-AAP-AQP

Expediente : 029-2016-AAP-AQP  
Reclamante : Víctor Augusto Benavente Zegarra

Arequipa, 15 de julio de 2016.

### VISTO:

El reclamo N° 029-2016-AAP-AQP de fecha 04 de julio de 2016, interpuesto por el Sr. Víctor Augusto Benavente Zegarra, identificado con D.N.I N° 42369241 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### 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 de 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, debiendo 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 indicando su malestar debido a la fila ocasionada como consecuencia de la falta de bandejas para los artículos de los usuarios en el pórtico de seguridad del ingreso a la Sala de Embarque del Aeropuerto. Asimismo, el Reclamante acotó que los sucesos acontecidos podrían causar la pérdida de vuelo a los usuarios por el tiempo transcurrido en el pórtico de seguridad.

Que, en primer término corresponde agradecer la preocupación del Reclamante y señalar que tras las averiguaciones del caso, se ha determinado que la situación presentada obedeció a una circunstancia excepcional ocasionada por el mantenimiento (limpieza) de las bandejas y la inesperada concurrencia simultánea de pasajeros.

Que, sin embargo, tras advertirse dicha situación la empresa está tomando medidas para mitigar la presentación de tales situaciones por lo que no obstante que no se produce un incumplimiento, se agradece la comprensión del Reclamante.



Que, 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° 029-2016-AAP-AQP de fecha 04 de julio de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa y señalar que la empresa dentro de su política de mejora continua adoptará medidas para mitigar situaciones como las descritas.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

**Diego Solís Tejada**  
Administrador del Aeropuerto Internacional  
"Alfredo Rodríguez Ballón"