



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° N° 00031 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
MAURO ANTONIO PIETTO VALCARCEL		
Teléfono 987215641		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida		
AV. PARQUE SUR 493, dpto 602, Urb. CORPAC		
Provincia/Departamento		
LIMA / LIMA		
País		
Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
08811277		
4 Correo electrónico		
mpietto@gmail.com		
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		
Vuelo Sale 7 am y no se puede ingresar a Sala de espera; Son las 5:20 am y todavía el personal no permite el ingreso. Si a los pasajeros se les exige presentarse 2 horas antes de la salida del vuelo, el aeropuerto ya debería estar operativo al 100%.		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital



RESOLUCIÓN Nº 031-2016-AAP-AQP

Expediente : 031-2016-AAP-AQP
Reclamante : Mauro Antonio Pretto Valcárcel

Arequipa, 01 de agosto de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 031-2016-AAP-AQP de fecha 22 de julio de 2016, interpuesto por el Sr. Mauro Antonio Pretto Valcárcel, identificado con D.N.I N° 0881127 (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 falta de disponibilidad de la Sala de Embarque del Aeropuerto a las 5:20 a.m. horas. Al respecto, señala que su vuelo estuvo programado para despegar a las 7 a.m. horas y que la aerolínea realizó la citación correspondiente a sus pasajeros con 2 horas de anticipación a la hora programada para el despegue, motivo por el que el Reclamante señala que la Sala de Embarque debió estar disponible para los pasajeros 2 horas antes de la hora de vuelo programada, es decir, a horas 5:00 a.m.

Que, es oportuno señalar que el referido incidente configura una situación excepcional en las actividades de operación del Aeropuerto, puesto que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con el objetivo de brindar un óptimo servicio a sus usuarios se encuentra constantemente supervisando que sus instalaciones se encuentren disponibles y habilitadas en las mejores condiciones a través del personal encargado.



Que, en atención a lo anterior, se indica que el incidente ocurrió como consecuencia de que los equipos de seguridad de la Sala de Embarque del Aeropuerto (Máquina de Rayos X Pórtico y detectores de metal portátiles) se encontraban en calibración y pruebas previas a su uso, actividades que normalmente se realizan minutos antes del inicio de operaciones del Aeropuerto.

Por lo señalado, es adecuado aclarar que la Sala de Embarque del Aeropuerto no se encontraba habilitada con los controles respectivos debido a que los equipos antes mencionados tuvieron un retraso en su preparación previa, el mismo que constituye un retraso en la apertura del ingreso de la Sala de Embarque fuera de lo habitual ya que normalmente el ingreso a dicha zona se encuentra programado tomando en cuenta las 2 horas de anticipación que las aerolíneas programan para sus vuelos.

Asimismo, es pertinente resaltar que el día de la interposición del presente reclamo, la Sala de Embarque del Aeropuerto fue habilitada con los controles respectivos 10 minutos después de la interposición del Reclamo (5:30 a.m.) de acuerdo a lo expuesto en el informe emitido por el Jefe de Grupo AVSEC (Anexo 1 de la presente resolución) horario que no causó perjuicios a terceros y mucho menos el retraso del vuelo programado debido a que la medida adoptada excepcionalmente se debía estrictamente a motivos de seguridad.

Que, por lo expuesto, si bien se comprende el malestar del Reclamante y se le solicita su comprensión no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a la falta de disponibilidad de la Sala de Embarque del Aeropuerto, considerando que la situación que generó el reclamo resulta inusual durante las actividades del Aeropuerto.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se configura incumplimiento alguno ante los usuarios del Aeropuerto, corresponde declarar infundado el presente reclamo; sin perjuicio de señalar que se tomarán las acciones correspondientes a fin de que dicha deficiencia pueda ser prevenida y así evitar situaciones similares con la finalidad de continuar brindando el mejor servicio a los pasajeros que acuden al Aeropuerto.

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:

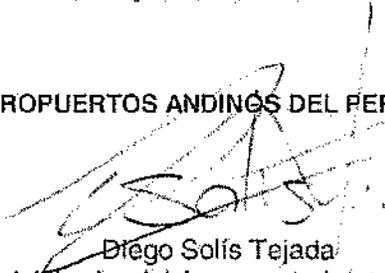
Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 031-2016-AAP-AQP de fecha 22 de julio de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, sin perjuicio de precisar que la empresa tomará las medidas correspondientes para mitigar el impacto que puede generar la calibración de los equipos como la ocurrida en el presente caso, por lo que se agradece la comprensión del Reclamante.

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 y su Anexo al domicilio consignado por el Reclamante en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Diego Solís Tejada
Administrador del Aeropuerto Internacional



**RESOLUCIÓN N° 031-2016-AAP-AQP
(Anexo 1)**

	PROCEDIMIENTO REPORTE DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA GOP-FO-007	Sistema Control Registro 3 Fecha de emisión 15.11.2014
---	--	---

FECHA: 22/07/2016	HORA: 09:20
DE: Alfredo Linares Mejía	CARGO: Jefe de Grupo AVSEC
Ar. Oscar Solís Tajada	CARGO: Administrador Aeroportuario Acreditado
ASUNTO: Descripcn reclamo N°31	LUGAR DE NOVEDAD: INFORMES

HECHOS

Cuenta con informe lo siguiente:

Señalo en 05:20 el pasajero Mauro Antonio Pieltra Valcárcel DNI 83811277 por un reclamo por no apertura de la sala de empaque a dicha hora.

La sala de empaque se apertura a las 05:30 por motivo de revisión e inspección de equipos de operaciones y que estos están 100% operativos.

Es todo cuanto tengo que informar.


 Alfredo Linares Mejía
 Jefe de Grupo AVSEC



Emitido por: Jefe de Grupo AVSEC	Revisado por: Comité de Administración y Finanzas	Aprobado por: Director de Aviación Civil y Finanzas	Oficina Origen: Lima 00101
-------------------------------------	---	---	-------------------------------