



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° Nº 00025 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
JULIO CESAR BELAUNDE PORTUGAL		
Teléfono 959125442 / 254390		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida LOS ALTITOS N°5 CAYMA		
Provincia/Departamento AREQUIPA		
País PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 29225515	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
cesarbelundeportugal@hotmail.com <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto De Arequipa		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
El día de hoy desde 12.30 AM a 2 PM. he llamado en primer momento al teléfono de informes, pero no me han contestado		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital



RESOLUCIÓN N° 025-2016-AAP-AQP

Expediente : 025-2016-AAP-AQP
Reclamante : Julio César Lorenzo Belaunde Portugal

Arequipa, 30 de junio del 2016.

VISTO:

El reclamo N° 025-2016-AAP-AQP de fecha 17 de junio de 2016, interpuesto por el Sr. Julio César Lorenzo Belaunde Portugal, identificado con DNI N° 29225515 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, 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 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, 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 presenta su queja indicando que el día 17 de junio de 2016 intentó comunicarse durante una hora y 30 minutos aproximadamente con la central telefónica de informes del Aeropuerto sin obtener respuesta alguna por parte de este último.

Que, es pertinente resaltar que la central telefónica de informes del Aeropuerto se encuentra habilitada de lunes a domingo de 5:00 a.m. a 10:00 p.m. (horario de atención y operación del Aeropuerto) para recibir las llamadas de todos nuestros usuarios y atender todas sus consultas. Lamentablemente, por razones ajenas a nuestra administración, el día que se formuló el reclamo objeto de la presente resolución, la central telefónica de



informes del Aeropuerto presentó fallas en el equipo de telefonía que no le permitieron el cumplimiento de sus funciones a cabalidad lo cual generó molestias a nuestros usuarios.

Que, en el presente caso se aprecia que actualmente la central telefónica del Aeropuerto se encuentra operativa para atender a nuestros usuarios en el horario mencionado en el párrafo anterior, por lo que las fallas técnicas en el equipo que fueran invocadas por el Reclamante configuran un hecho aislado y una circunstancia específica con relación al funcionamiento de la línea telefónica que, en este caso, consistió en una falla en la configuración del equipo, para lo cual la empresa recurrió a la suspensión de atención de las llamadas realizadas por los usuarios a fin de darse una pronta solución al problema técnico.

Que, en consecuencia, lamentamos los inconvenientes generados al Reclamante pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. sino que únicamente nos encontramos frente a un hecho aislado que motivó una falla técnica específica, corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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 (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.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 025-2016-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa