



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 00033 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante ALVARO SANTIAGO ROMAN LOPEZ		
teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida Los Angeles B 8 Congaon - Uelumayo		
Provincia/Departamento Arequipa.		
País Perú-		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 29531097	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico alroman1@hotmail.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 <input checked="" type="checkbox"/>		
6 Identificación y precisión del Reclamo		
<p>hice una operación en el cajero de la Caja Arequipa para retirar S/ 500.00 se realiza toda la operación inclusive me devolvieron la Tarjeta, pero no me entregó el dinero quedándose el mismo por falta de energía eléctrica. Verificando mi cuenta por internet y si me descontaron la operación. Testigo de ello fue la Sra. Paola Cano.</p>		
Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Testigo Paola Cano		
Firma 	Huella digital	



RESOLUCIÓN N° 033-2016-AAP-AQP

Expedientes : 033-2016-AAP-AQP
Reclamante : Álvaro Santiago Román López

Arequipa, 09 de setiembre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 033-2016-AAP-AQP de fecha 28 de agosto de 2016, interpuesto por el Sr. Álvaro Santiago Román López, identificado con DNI N° 29531092 (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 presentó su queja debido al mal funcionamiento del cajero automático de Caja Arequipa. El Reclamante indica que realizó un retiro de 500 soles, el mismo que no finalizó en la entrega del dinero en efectivo puesto que el suministro de energía eléctrica fue suspendido antes de finalizar la operación; sin embargo, según indicó el Reclamante, el sistema de control de la institución financiera propietaria del cajero automático registró el retiro de dinero como si efectivamente se había realizado.

Que, es pertinente indicar que el servicio de cajeros automáticos para la realización de operaciones bancarias por parte de nuestros usuarios, no es un servicio prestado por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por el contrario el Aeropuerto cuenta con el referido servicio como consecuencia que nuestra empresa celebró con Caja Arequipa un contrato de arrendamiento de espacio en el Aeropuerto para la instalación y funcionamiento del cajero automático en mención,



con el objetivo de brindar las facilidades y comodidades requeridas por nuestros usuarios durante su estadía en las instalaciones del Aeropuerto.

Que, con relación a la suspensión del suministro de energía eléctrica, es importante aclarar que la referida suspensión no tuvo causas en las instalaciones del Aeropuerto. La suspensión del suministro de energía eléctrica fue una suspensión notificada previamente por Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. – SEAL mediante Carta Circular GC/OC/GI-185-2016-SEAL (Anexo 1 de la presente resolución) en la que se comunica a los usuarios del servicio eléctrico del circuito alimentador ZAMACOLA que el día 28 de Agosto de 2016 se realizará la suspensión del suministro eléctrico en el horario de 05:30 a 11:00 horas.

Que, no obstante, es oportuno resaltar que personal administrativo del Aeropuerto, en todo momento brindó al Reclamante, la orientación y facilidades necesarias para que éste se comunicara con la entidad financiera respectiva y así su problema sea atendido.

Por lo expuesto anteriormente, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, dejando a salvo el derecho de efectuar su reclamo ante la entidad financiera a cargo de la operación del cajero.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Declarar **INFUNDADO** el Reclamo N° 033-2016-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 y su anexo al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Diego Solis Tejada
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**RESOLUCIÓN N° 033-2016-AAP-AQP
(Anexo 1)**

Servicio de Energía del Sur Este S.A.
Calle Comercio 100, Lima, Perú



CARTA CIRCULAR GCI/OCI/185-2016-SEAL

Arequipa 22 de Agosto de 2016

Señor(es)
**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.
AEROPUERTO INTERNACIONAL AFREDO RODRIGUEZ BALLON -
ZAMACOLA
CERRO COLORADO**

De la consideración:

Se va lo presente para saludarlos cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que con el fin de seguir brindándoles un servicio de calidad, hemos programado el corte de servicio eléctrico del aeródromo ZAMACOLA para realizar trabajos de Mantenimiento de redes afectando a su suministro eléctrico N° 422707 el día Domingo, 28 de Agosto de 2016 en el horario 05:30 a 11:00 horas por lo que agradeceremos tenga a bien tomar las precauciones del caso. Así mismo, le señalamos que todos los cortes de energía programada son previamente publicadas en prensa escrita, medios radiales, y/o nuestra página Web: www.ase.com.pe. Sin embargo, para cualquier confirmación, coordinación o información adicional que requiera efectuar, al respecto, le agradeceríamos se ponga en contacto con nuestro personal del Equipo de Gestión Técnica de la Gran Industria al teléfono 334277 Anexo 1263.

Cabe indicar que durante la interrupción señalada SEAL podrá realizar reconocimientos temporales o continuos de servicio por lo tanto si usted es un cliente se recomienda y tiene planeado hacer trabajos de mantenimiento a sus instalaciones plerías durante el periodo de corte, por políticas de seguridad, estos DEBEN SER PREVIAMENTE AUTORIZADOS Y COORDINADOS con el personal de supervisión de SEAL.

Atentamente

Servicio de Energía del Sur Este S.A.

**GIMCARLO TORADA ORTIZ
JEFE DE GESTIÓN TÉCNICA DE LA
GRANINDUSTRIA**

Oficina
Arequipa





**RESOLUCIÓN Nº 033-2016-AAP-AQP
(Anexo 1)**

Sociedad Ejecutora del Sae Oeste S.A.
Sociedad Ejecutora del Sae Oeste S.A.
Calle 10 de Agosto 1000, Lima 1000, Perú



CARTA CIRCULAR GC/OC/CI-186-2016-SEAL

Arequipa, 22 de Agosto de 2016

Señor(es)
**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.
AEROPUERTO RODRIGUEZ BALLON ZAMACOLA
CERRO COLORADO**

De mi consideración:

Sierva la presente para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que con el fin de seguir brindándole un servicio de calidad hemos programado el corte de servicio eléctrico del circuito alimentador ZAMACOLA para realizar trabajos de Mantenimiento de redes afectando a su suministro eléctrico N° 00300 el día Domingo, 20 de Agosto de 2016 en el horario 05:00 a 11:00 horas por lo que agradecemos tenga a bien tomar las precauciones del caso. Así mismo, le saludamos que todos los cortes de energía programados son previamente publicados en nuestra página web, medios radiales, y/o nuestra página Web. Por lo que le rogamos en nuestra página web, medios radiales, y/o nuestra página Web. Por lo que le rogamos para cualquier coordinación, coordinación o información adicional que requiera efectuar al respecto le agradeceríamos se ponga en contacto con nuestro personal del Equipo de Gestión Técnica de la Gran Industria al teléfono 381377 Anexo 185.

Debe resaltar que durante la interrupción señalada, SEAL podrá realizar inspecciones temporales o continuas del servicio, por lo tanto, si usted es un cliente en mucha tensión y tiene planificado hacer trabajos de mantenimiento a sus instalaciones internas durante el periodo de corte, por políticas de seguridad estos DEBEN SER PREVIAMENTE AUTORIZADOS Y COORDINADOS con el personal de supervisión de SEAL.

Atentamente

Sociedad Ejecutora del Sae Oeste S.A.

**GIANCARLO TEJADA ORTIZ
Jefe de Gestión Técnica de la
Gran Industria**

SEAL

