



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° 00039 - 2016 - AAP - AQP		
1 Nombres y Apellidos completos del Reclamante		
Paul Alexander Pacheco Puri		
Teléfono 982061004		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/Jirón/Avenida Urb. Los Portales 15-21 / Cayma		
Provincia/Departamento Arequipa		
País Perú		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
29683920		
4 Correo electrónico		
papp141516@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		
<p>Me encontraba estacionado con luces intermitentes, cerca a la garita hablando por celular debido a que tenía una emergencia médica porque soy médico. Se acerca el vigilante a indicarme que me mueva de una manera exigente. Le explico que estoy en una emergencia, a lo cual hace oídos sordos y me indica nuevamente que me mueva de una manera inadecuada.</p>		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
Fecha: 29 de Setiembre de 2016		

RESOLUCIÓN N° 039-2016-AAP-AQP

Expediente : 039-2016-AAP-AQP
Reclamante : Paul Alexander Pacheco Pari

Arequipa, 06 de octubre de 2016.

VISTO:

El reclamo N° 039-2016-AAP-AQP de fecha 29 de setiembre de 2016, interpuesto por el Sr. Paul Alexander Pacheco Pari, identificado con D.N.I N° 29683920 (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 un presunto trato inadecuado por parte del personal de seguridad del Aeropuerto como consecuencia de la prohibición de mantener su vehículo estacionado en la vía de salida de vehículos del Aeropuerto.

Que, con relación a la prohibición de mantener estacionado su vehículo en la vía de salida del Aeropuerto, es adecuado hacer de conocimiento del Reclamante que por cuestiones de seguridad ante una posible emergencia se encuentra prohibido el parqueo de vehículos en las vías de circulación de vehículos dentro del Aeropuerto, motivo por el que personal de seguridad del Aeropuerto se encuentra facultado de dirigir la circulación de los vehículos y ordenar la circulación de aquellos que se encuentren estacionados en plena vía de circulación.

Asimismo, es pertinente informar que la prohibición de mantener estacionado un vehículo en las vías de circulación de vehículos del Aeropuerto se encuentra establecida con la finalidad de mantener una circulación fluida de todos los vehículos que ingresan y salen del Aeropuerto, esto con la finalidad de prevenir cualquier posible obstaculización y en consecuencia congestión de la circulación de vehículos en el Aeropuerto.

Que, con relación al presunto trato inadecuado por parte del personal de seguridad del Aeropuerto, consideramos que al no contar con pruebas fehacientes de lo expuesto por el Reclamante, existe la posibilidad de configurarse un mal entendido por parte del Reclamante con respecto al trato recibido del personal de seguridad, motivo por el cual ofrecemos nuestras sinceras disculpas por la incomodidad e inconvenientes generados, no sin antes señalar que tomaremos las medidas necesarias para capacitar al personal de seguridad del Aeropuerto con la finalidad de establecer medidas que prevengan este tipo de incidentes.



Que, por lo expuesto, no se verifica incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con respecto a la prohibición de estacionar un vehículo en las vías de circulación de vehículos del Aeropuerto y el presunto trato inadecuado por parte de personal de seguridad puesto que ambas acciones configuran el cumplimiento de medidas preventivas basadas en la normativa de seguridad aeroportuaria vigente.

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 dichas situaciones puedan ser prevenidas y así evitar situaciones similares con la finalidad de continuar brindando el mejor servicio con la oportunidad y calidad requerida 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° 039-2016-AAP-AQP de fecha 29 de setiembre de 2016, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

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.



César Augusto Palomino Delgado
Administrador (e) del Aeropuerto Internacional
"Alfredo Rodríguez Ballón"