



# AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto 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° 000027 2017 - AAP - AQP		
Nombre y Apellido completos del Reclamante Juan Luis Rodríguez Romero		
Teléfono		
Domicilio del Reclamante		
Calle Jirón/Avenida Av. La Yaz 523 Residencial Los Olivos lotes cercado		
Provincia / Departamento Arequipa		
País Peru		
Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 29213598	Carnet de Extranjería	Pasaporte
Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> jluisrod3@gmail.com
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Trato descortez del personal de vigilancia de la garita de ingreso de vehículos al Aeropuerto y de sus superiores quienes no portaban Jotascheck y se negaron a identificarse. No permitieron mi ingreso en taxi a las 4.45 am del día hoy para viajar en el vuelo de las 7 am de Avianza a Lima.</p>		
Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
de Junio de 2017		

PROVEEDOR

000000 1

## RESOLUCIÓN N° 027-2017-AAP-AQP

**Expediente :** 027-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Juan Luis Rodriguez Romero

Arequipa, 28 de Junio de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 027-2017-AAP-AQP de fecha 23 de Junio de 2017, interpuesto por el Sr. Juan Luis Rodriguez Romero, identificado con DNI N° 29213598 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa (en adelante, el 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 del 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 expresando su malestar indicando que no le permitieron el ingreso al Aeropuerto de Arequipa a las 4:45 horas del día 23 de Junio del 2017, a fin que aborde el vuelo de Avianca, previsto para las 07:00 horas. Asimismo, indica que recibió un trato descortés por parte del personal de vigilancia de la garita de ingreso vehicular y del supervisor, quienes no portaban fotocheck y se negaron a identificarse.

Con relación al Horario de funcionamiento del Aeropuerto de Arequipa, se precisa en primer término que de acuerdo ala Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERU) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:0 horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, en primer término no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de abrir el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, salvo existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Que, en el caso concreto, conforme se aprecia de la comunicación remitida por la Aerolínea AVIANCA (que obra como Anexo 1 de la presente Resolución), ésta ha solicitado que en el

mes de Junio la Apertura de Operaciones del Aeropuerto y la activación del personal AVSEC sea a partir de las 05:00 horas para dicho mes.

En ese sentido, cabe señalar que el Aeropuerto si cumplió con respetar las indicaciones realizadas por la Aerolínea, toda vez que la apertura e inicio de operaciones, así como la activación de personal es partir de la 05:00 horas, razón por la cual como lo manifiesta el reclamante antes de la referida hora el terminal aéreo se encontraba cerrado y no se permitía el ingreso, razón por la cual el Reclamante no pudo ingresar a las 4:45 horas.

Que, siendo que el Aeropuerto si viene cumpliendo con lo requerido por las aerolíneas, toda vez como se puede apreciar de la comunicación efectuada por la Aerolínea Avianca el inicio de operaciones y activación de personal AVSEC es a partir de las 05:00 horas por lo que correspondía que antes de dicha hora no se permita el ingreso del Reclamante.

Que, si bien es comprensible el malestar del Reclamante, dicho malestar no ha sido generado por algún incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y lamentar lo sucedido sin perjuicio de indicar que procederemos a notificar su malestar a la línea aérea, a fin que la misma evalúe solicitar la extensión del horario de funcionamiento en función al horario de citación que realice a sus pasajeros.

Finalmente, respecto al supuesto trato descortés del personal de la garita de control, debemos manifestar que el mismo no ha sido probado por el Reclamante, por lo que pudo deberse a una mala impresión por parte del Reclamante respecto del cumplimiento de sus funciones, por lo que, sin perjuicio de lo indicado nuestra empresa efectuara las evaluaciones y correcciones respectivas a fin de evitar malos entendidos con los usuarios del terminal aéreo cuando su personal cumpla con las disposiciones que se le encargan.

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,

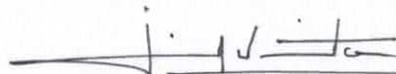
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNDADO el reclamo N° 027-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

**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 en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



**RESOLUCIÓN N° 027-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**

**Avianca**

A STAR ALLIANCE MEMBER

Arequipa, 26 mayo 2017

Señor:  
**JYMMI VIRRUETAS GONZALES**  
Administrador Aeropuertos Andinos Arequipa  
Arequipa

**Presente.-**

Por medio de la presente solicito a su representada la apertura de operaciones y la activación AVSEC en el mes de Junio a partir de las 05.00 am y la ampliación del servicio SEI a las 06:00 am para atender a nuestros pasajeros de salida del vuelo AV814

Agradeciendo por su amable atención, me despido

  
PAUL ABRIL  
AVIANCA

**Avianca**  
26 MAY 2017  
**RECIBIDO**

 Aeropuertos Andinos  
del Perú S.A.  
AREQUIPA  
26 MAYO 2017  
08:01 Saúl  
**RECIBIDO**  
En Señal de Recepción. No de conformidad

Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca - Nit. 890.100.577-6 - Avenida Calle 26 No. 59 - 15 - Tele...  
Fax (571) 4 235500-Bogotá, Colombia



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
www.aap.com.pe

00000000

## **Auxiliar Administrativa Arequipa**

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 28 de junio de 2017 17:33  
**Para:** 'jluisrod3@gmail.com'  
**CC:** Carlos Jimmy Virrueta Gonzales  
**Asunto:** RESOLUCION N° 027-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 027-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Juan Luis Rodriguez Romero,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 027-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 027-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,



00000005