





FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

- De ser el caso, adjuntar copia simple del documento que acredita la representación.

RECLAMO N° 000029 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Olger Jesus Rondán Bobadilla</i>		
Teléfono <i>944729800</i>		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida <i>Arequipa N° 406 Alto Libertad, C-Colorado</i>		
Provincia / Departamento <i>Arequipa / Arequipa</i>		
País <i>Peru</i>		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI <i>29672806</i>	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico <i>Olger.rondan@hotmail.com</i>		
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 <i>Carlos Jeremy Berrueta</i>		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p><i>Pretendieron cobrarme \$1.20.00 (Veinte nuevos soles) por el servicio de empaque de maletas. El Señor que brinda este servicio no debería estar dentro de las instalaciones del aeropuerto.</i></p> <p><small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small></p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
Fecha: <i>07</i> de <i>Julio</i> de 20 <i>17</i>		

PROVEEDOR

Abel Flores

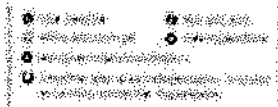
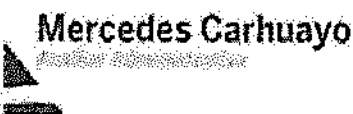
De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 19 de julio de 2017 04:16 p.m.
Para: olgerrondon@hotmail.com
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Asunto: RESOLUCION N° 029-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 29-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Olger Jesús Rondan Bobadilla,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 029-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 029-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,





RESOLUCIÓN N° 029-2017-AAP-AQP

Expediente : 029-2017-AAP-AQP
Reclamante : Olger Jesús Rondán Bobadilla

Arequipa, 19 de julio de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 029-2017-AAP-AQP de fecha 7 de julio de 2017, interpuesto por el Sr. Olger Jesús Rondán Bobadilla, identificado con DNI N° 29672806 (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 indicando que pretendieron cobrarle S/. 20.00 por el servicio de embalaje de maletas. Asimismo indica que el señor que brindó dicho servicio no debería estar dentro de las instalaciones del aeropuerto.

Que, con relación al presente reclamo, lo primero a tener en cuenta es que la empresa no se encuentra brindando actualmente el servicio de embalaje a través de personal que trabaje directamente para el Concesionario o a través de personal contratado para tal efecto desde hace más de 1 (un) año.

Que, no obstante, habiendo advertido sobre lo reclamado en el presente caso, la empresa adoptará de inmediato las acciones correspondientes a fin de evitar que el personal que no cuenta con contrato y/o autorización por parte del Concesionario siga realizando actividad



comercial dentro de las instalaciones del aeropuerto. Así pues, si bien el aeropuerto es de acceso público, de acuerdo al Contrato de Concesión no se encuentra permitido que personal ajeno a la empresa concesionaria o a quienes hayan celebrado contrato de servicios con ésta última, realicen actividades económicas tales como el servicio de embalaje dentro de las instalaciones del aeropuerto.

Que no obstante ofrecer nuestro compromiso de adoptar las acciones necesarias con relación a las personas que se pudieran encontrar brindando servicios comerciales sin autorización dentro del aeropuerto, en el presente caso no existe un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos S.A. en lo que respecta a sus obligaciones legales y/o contractuales que ésta ha asumido por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Asimismo, se precisa 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° 029-2017-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 González
Administradora del Aeropuerto de Arequipa