



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° 000030 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante JOSÉ LOIS TORREALBA RIVAS / PERUVIAN AIR LINE.		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida AEROPUERTO A. RODRIGUEZ BALLÓN - AREQUIPA		
Provincia / Departamento AREQUIPA - AREQUIPA		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 23962358	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico aqp.suptrafico@peruvian.pe		
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>EL SV. JEFE DE BASE DE AAP. DAVID COAQUINA EN PLENO PROCESO DE SUBROGACIÓN DE LA COMPAÑÍA PERUVIAN A DONDE TRABAJÓ, INTERROMPIÓ ESTA ACTIVIDAD Y EXIGIÓ A LA TRIPULACIÓN DE VUELO QUE CIERREN PUERTAS, CUANDO ESTAS COORDINACIONES LAS DEBE HACER CON EL PERSONAL DE TIERRA DE LA COMPAÑÍA, AL EXIGIRLE QUE NO PUEDE HACER ASÍ. DE MANERA IMPOTENTE ME EXIGIÓ QUE LE ENTREGUE MI IDENTIFICACIÓN. <small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small> SE PRESENTARÁ COPIA FORMAL DE</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) COMPANIA		
Firma 		Huella digital
Fecha 12 de JULIO de 20 17		

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 030-2017-AAP-AQP

Expediente : 030-2017-AAP-AQP
Reclamante : Jose Luis Torrealva Rivas

Arequipa, 19 de julio de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 030-2017-AAP-AQP de fecha 12 de julio de 2017, interpuesto por el Sr. Jose Luis Torrealva Rivas, identificado con DNI N° 23962358 (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 reclamo señalando que durante el proceso de embarque de un vuelo de la aerolínea Peruvian Airlines, se interrumpió dicha actividad a fin de solicitar a la tripulación que se cierren las puertas, lo cual en su opinión, debía ser coordinado previamente con el personal de la aerolínea.

Que, posteriormente, el día 14 de julio del 2017, el Reclamante (quien forma parte de la tripulación de Peruvian Airlines) presentó una comunicación indicando que habiendo conversado con el administrador del Aeropuerto, se desistía de la interposición del referido reclamo dado que se le comunicó que se tomarían las medidas correctivas pertinentes con relación a lo ocurrido.

Que, toda vez que el Reclamante habría comunicado a la empresa su intención de desistirse de la interposición del presente reclamo, corresponde dar por concluido el Reclamo por las consideraciones antes expuestas, sin perjuicio de indicar que la empresa adoptará además de las medidas correctivas señaladas por el administrador, medidas preventivas destinadas a evitar que situaciones como la descrita vuelvan a ocurrir en el futuro.



Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

Primero: Dar por concluido el reclamo N° 030-2017-AAP-AQP de fecha 12 de julio de 2017, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas.

Segundo: 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

DOCUMENTO

Conste a través del presente documento que Yo, José Luis Torrealva Rivas, identificado con D.N.I 23962358. Desisto a la queja presentada en el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú – Arequipa, con N° de reclamo 000030 el día 12 de Julio del presente año. En vista que se mantuvo una conversación posterior con el Sr. Carlos Virrueta, Administrador de AAP. Debido a que dicho representante, tomará las medidas correctivas pertinentes. Para evitar situaciones similares en el futuro.

Arequipa 13 de Julio de 2017



José Luis Torrealva Rivas
DNI: 23962358



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 19 de julio de 2017 04:24 p.m.
Para: aqp.suptrafico@peruvian.pe
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales; Torreblanca Pinto Jorge Manuel
Asunto: RESOLUCION N° 030-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 030-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jose Luis Torrealva Rivas,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 030-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 030-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,

