



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° 000031		2017 - AAP - AQP	
Nombre y Apellido completos del Reclamante CRESCENCIO MARTIN MARTIN			
Teléfono 958883808			
Domicilio del Reclamante			
Calle/ Jirón/ Avenida URB. MAGISTERIAL III Etapa A 9, YANAMUARA			
Provincia / Departamento AREQUIPA			
País PERU			
Documento de Identidad del Reclamante			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte XDA365468
Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> MARALI-SRUC@HOTMAIL.COM GUDU HERD	
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>Estimados Señores,</p> <p>1) RECLAMO POR QUE NO SE PUEDEN VER LOS AVIONES AL DESPEGAR Y AL ATERRIJAR, COMO ANTES HABIA. HAY SACAS EN MADRID, LONDRES, PARIS, N. YORK, N. JERSEY ETC. HAY SACAS DONDE SE VEN LOS DESPEGUES Y ATERRIJES POR VARIOS MOTIVOS Y UNO ES POR SEGURIDAD DE LOS PROPIOS AVIONES QUE SE PUEDEN VER DESDE LA SALA.</p> <p>2) LA PROGRESION EN EL PRECIO DEL PARKING Y SU SISTEMA ES KEFASO Y CASI SIN MARGEN. EN LAS PUERTAS DE ENTRADA NO SE INFORMA AL CONSUMIDOR</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>			
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
DE NADA. CAMPLIARE LA DENUNCIA NO TENGO ESPACIO			
Firma 			Huella digital
Fecha: 23 de JULIO		de 20 17	

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0031-2017-AAP-AQP

Expediente : 031-2017-AAP-AQP
Reclamante : Crescencio Martin Martin

Arequipa, 31 de julio del 2017.

VISTO:

El reclamo N° 0031-2017-AAP-AQP de fecha 23 de julio de 2017, interpuesto por el Sr. Crescencio Martin Martin, (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 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 reclamo, 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.

El Reclamante presenta su queja indicando que el Aeropuerto no cuenta con una zona especial para poder ver el despegue y aterrizaje de los pasajeros como existía anteriormente. Además, el Reclamante indica que a la entrada no se informa sobre el sistema de cobro por parqueo vehicular al consumidor.

Que, respecto al primer extremo del reclamo referido a la falta de una zona especial para observar la llegada y partida de los pasajeros, es necesario indicar que por razones de seguridad aeroportuaria se ha establecido que no se permitirá el acceso visual a las aéreas de movimiento en el Aeropuerto. Cabe acotar que la actuación de nuestra



empresa se ajusta en todo momento a la regulación vinculante en cuanto a seguridad aeroportuaria, por lo que no existe incumplimiento alguno sobre este punto.

Que, respecto al segundo extremo del reclamo referido a la falta de información sobre el sistema de cobro de parqueo vehicular al consumidor y en especial con relación al cobro de la tarifa, cabe indicar que antes de ingresar al estacionamiento, los usuarios pueden visualizar la información sobre la retribución a pagar a través del panel informativo que se adjunta como Anexo 1 de la presente resolución, en el cual se señala claramente que el tiempo máximo de tolerancia corresponde a los 10 minutos de la primera hora y además que el monto cobrado es por hora o fracción correspondiente al uso del servicio de estacionamiento, por lo que en caso se excedan esos 10 minutos, el usuario deberá abonar S/. 5.00 Soles.

Que, por lo expuesto y conforme se aprecia del anexo adjunto, la empresa sí habría cumplido con brindar la información necesaria al usuario sobre el sistema de cobro de parqueo vehicular en el aeropuerto.

Que, en atención a las consideraciones expuestas, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y precisar que la presente Resolución pone fin a la instancia y por lo tanto, 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 hechos 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° 0031-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" 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° 0031-2017-AAP-AQP
ANEXO 1



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: lunes, 31 de julio de 2017 06:40 p.m.
Para: maraju-src@hotmail.com
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Asunto: RESOLUCION N° 031-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION 031-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Crescencio Martín Martín,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 031-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 031-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,

**Mercedes Carhuayo**
Auxiliar Administrativa

☎ 051 344831 ☎ 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe 📍 AeropAndinos
🌐 /aeropuertosandinosdelperu
♻️ Imprima solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

