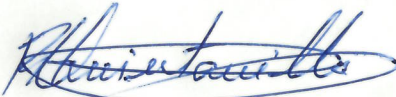





FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000003 2017 - AAP - JUL		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	ROMILIO JORGE QUINTANILLA CHACON	
	Teléfono 951511272	
2	Domicilio del Reclamante	
	Calle/ Jirón/ Avenida JR. FERMIN ARBULU 239 - PUNO	
	Provincia / Departamento PUNO	
	Pais PERU	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI 06288338	Carnet de Extranjería Pasaporte
4	Correo electrónico	
	rjquintanilla@hotmail.com <input checked="" type="checkbox"/> Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico	
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo	
	Administrador del Aeropuerto	
6	Identificación y Precisión del Reclamo	
	LOS SERVICIOS HIGIENICOS DE VARONES DE SALA DE ESPERA ESTÁ SIN LUZ, NI DE EMERGENCIA Y SIN NINGÚN AVISO	
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
Firma 		Huella digital 
Fecha: 21 de DICIEMBRE de 20 17		

RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-JUL

Expediente : 003-2017-AAP-JUL
Reclamante : Romilio Jorge Quintanilla Chacón

Juliaca, 22 de Diciembre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 003-2017-AAP-JUL de fecha 21 de Diciembre de 2017, interpuesto por Romilio Jorge Quintanilla Chacón, identificado con DNI N° 06288338 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac" de la ciudad de Juliaca (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 señalando que los servicios higiénicos se encuentran sin luz y no se ha colocado ningún aviso al respecto.

Que, sobre el particular, se cuenta con el reporte de lo sucedido que da cuenta que debido al tiempo en la sede resultó necesario cortar el sistema eléctrico y ya se ha colocado el aviso correspondiente.

Que, de acuerdo a ello, si bien el problema del sistema eléctrico no es imputable a la empresa ya se procedió con lo requerido por lo que corresponde dar por atendido el presente reclamo al haberse sustraído la materia del mismo.

Por las consideraciones expuestas, y dentro del plazo previsto,

SE RESUELVE:

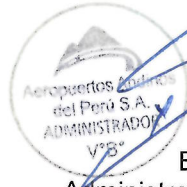
Primero: Declarar atendido el reclamo N° 003-2017-AAP-JUL interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Juliaca por las razones expuestas en los párrafos anteriores y en consecuencia que se ha producido la sustracción de la materia, sin perjuicio de ofrecer las disculpas del caso al reclamante.



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 consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Edgar Gadea Trujillo
Edgar Gadea Trujillo
Administrador del Aeropuerto de Juliaca

RESOLUCIÓN N° 003-2017-AAP-JUL
ANEXO

INFORME N° 001-2017-SUP-MANTTO

DE : LUIS CUADROS HUARSAYA (auxiliar de mantenimiento)
ASUNTO : SUMINISTRO ELÉCTRICO SS.HH. SALA N° 1 (EMBARQUE).
FECHA : JULIACA 21 DE DICIEMBRE DEL 2017

Por el presente informo lo ocurrido en referencia a lo suscitado con un pasajero en la sala de embarque.

Siendo las 11:25 del día de hoy, se registró falla de fluido eléctrico en SS.HH. sala N° 1 de embarque, Esto debido a que el día de ayer miércoles 20 de diciembre se soportó una gran caída de granizada en cual causo estancamientos en canaletas. Cubriendo todo el techo de granizada en nivel superior y esto causo ingreso de agua a interior de SS.HH. hall principal, el agua ingreso a equipos de iluminación que se encuentran en techos, por lo que se tuvo que interrumpir el fluido eléctrico ha mencionado servicio como medida de seguridad.

Hoy se revisó el circuito eléctrico de mencionado servicio en el que se encontró conectado a la misma línea 230v. De SS.HH. de Hall principal.

Las medidas que se tomaron fue:

PRIMERO: Colocar un anuncio donde indica que los SS.HH. están inoperativos,

SEGUNDO: Se le indico al personal de seguridad y limpieza de que nadie ingrese y/o utilice el mencionado SS.HH. de Hall Principal.

Para lo cual se requiere independizar línea de 230v. De servicio de Hall principal.

Atte:

Luis cuadros

Auxiliar mantenimiento



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Juliaca
Enviado el: viernes, 22 de diciembre de 2017 12:58 p.m.
Para: rjquintanillac@hotmail.com
CC: Javier Rizo-Patron Larraburre; Edgar Gadea Trujillo
Asunto: RESOLUCIÓN RECLAMO N° 0003/2017-AAP-JUL
Datos adjuntos: Resolucion de Reclamo n° 0003-AAP.pdf

Estimado buenos días

Tengo a bien notificarle la Resolución expedida por mi representada sobre el reclamo interpuesto en nuestras instalaciones del Aeropuerto Internacional "Inca Manco Cápac"-Juliaca.

Sin otro particular, me despido de Usted afirmándole mi más alta consideración y estima personal.

Saludos cordiales,

Atte.,



☎ 051 328226
🌐 www.aap.com.pe 📍 @AeropAndinos
📄 /aeropuertosandinosdelperu
♻️ Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

