



## RESOLUCIÓN N° 047-2017-AAP-AQP

**Expediente** : 047-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Rosario Mabel Román Cartagena

Arequipa, 27 de Noviembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 047-2017-AAP-AQP de fecha 20 de Noviembre de 2017, interpuesto por Rosario Mabel Román Cartagena, identificada con DNI N° 971422289 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja señalando que ingresó con su vehículo al Aeropuerto el día 20 de noviembre de 2017 a las 11:33 horas y dejó su vehículo correctamente estacionado en la playa de estacionamiento del Aeropuerto. Que, al salir aproximadamente a las 12:00 horas señala haber encontrado su vehículo con unas raspaduras en la parte posterior izquierda, debajo de las luces, notando la huella de los carritos de transporte de maletas por lo que solicita que se asuma el pago de la reparación por la raspadura que alega fue efectuada con los mencionados carritos.

Que, sobre el particular, teniendo en cuenta que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no presta el servicio de parqueo vehicular en el Aeropuerto y que dicho servicio lo brinda la empresa Kubo Ads S.A. corresponde remitir el presente reclamo a la mencionada empresa para que le dé respuesta dentro del plazo previsto en la ley, sin perjuicio de manifestar a la Reclamante que tiene el derecho a presentar al encargado de atender el reclamo por parte de la mencionada empresa las pruebas que estime pertinente que permitan corroborar el daño que alega se produjo en la playa de estacionamiento del Aeropuerto.

Para tal efecto, la Reclamante podrá presentar la documentación que considere pertinente al señor Rafael Pizarro García Rosell al siguiente correo electrónico: [rafael.pizarro@kubo.com.pe](mailto:rafael.pizarro@kubo.com.pe)



Del mismo modo, indicar que para efectos del cómputo del plazo para la resolución del reclamo por parte de la empresa Kubo Ads S.A. se considerará la fecha de interposición del reclamo a fin de no afectar el derecho de la Reclamante.

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:**

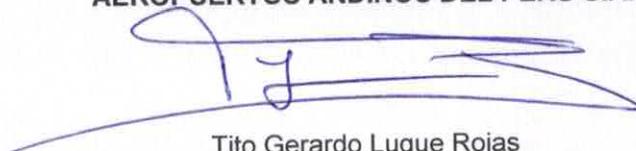
**Primero:** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo N° 047-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de trasladar el reclamo a la empresa Kubo Ads S.A. para que proceda a resolverlo conforme a ley y dentro del plazo previsto en la ley, el mismo que se computará desde la fecha de interposición del reclamo formulada por la Reclamante, esto es, desde el 20 de noviembre de 2017.

Segundo: Informar a la Reclamante que para efectos de la atención de su reclamo, el mismo será atendido por el señor Rafael Pizarro García Rosell y al que podrá dirigirse al siguiente correo electrónico: [rafael.pizarro@kubo.com.pe](mailto:rafael.pizarro@kubo.com.pe) a efectos de presentar las pruebas que estime pertinentes.

**Tercero:** 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.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** lunes, 27 de noviembre de 2017 01:38 p.m.  
**Para:** rosariomarc@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 047-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N°047-2017-AAP-AQP.PDF

Estimada señorita Rosario Mabel Román Cartagena,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 047-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 047-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

