



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000032 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante PEDRO NIÑO DE GUZMÁN TELLO		
Teléfono 985975863		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida JR. NICOLAS ALCAZAR NO 287 PUEBLO USQUE UMS.		
Provincia / Departamento UMS - UMS		
País PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 10286030	Carnet de Extranjería —	Pasaporte —
4 Correo electrónico proquiza@hotmail.com		
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 - AREQUIPA		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>Como pasajero de LATAM vuelo POP-LIMA del 01/08/2017 hora de presentación 6:30 llego 04:30 hrs y no me permitieron ingresar instalaciones hasta 05:00 hrs, el taxi me dejó en garita y he tenido que esperar a la intemperie (frío intenso) y cargar mi pesado equipaje como 500 mt en altura siendo yo persona de tercera edad (exposición al peligro), mi alcoholimetría ni en instalaciones hay avisos visibles de su horario de atención.</p> <p><small>Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small></p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
VUELO LATAM LA 2126. RESERVA LDODRC HORA PRESENTACION 6:30, SIEMPRE CITAN 02 HRS ANTES (04:30)		
Firma 		Huella digital
Fecha: 01 de AGOSTO de 20 17		

RESOLUCIÓN N° 032-2017-AAP-AQP

Expediente : 032-2017-AAP-AQP
Reclamante : Pedro Niño de Guzmán Tello

Arequipa, 8 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 032-2017-AAP-AQP de fecha 1 de Agosto de 2017, interpuesto por el Sr. Pedro Niño de Guzmán Tello, identificado con DNI N° 10286430 (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, el Reclamante presenta su queja expresando su malestar indicando que no le permitieron el ingreso al Aeropuerto de Arequipa a las 4:30 horas del día 1 de Agosto del 2017, a fin que aborde el vuelo de LATAM, previsto para las 06:30 horas. Asimismo, indica que recibió tuvo que esperar a la interperie y no h recibido información sobre el horario teniendo en cuenta que la línea aérea cita con dos horas de anticipación.

Con relación al Horario de funcionamiento del Aeropuerto de Arequipa, se precisa en primer término que de acuerdo a la Publicación de Información Aeronáutica (AIP-PERU) para el caso de Perú comprende desde las 11:00 a 03:00 horas Zulu, esto es, desde las 06:00 horas hasta las 22:00 horas. En consecuencia, en primer término no existiría una obligación de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. de abrir el Aeropuerto antes de las 06:00 horas, salvo existencia de una situación excepcional y específicamente requerida por la aerolínea.

Que, en el caso concreto, conforme se aprecia de la comunicación remitida por la Aerolínea LATAM (que obra como Anexo 1 de la presente Resolución), ésta ha solicitado que en el mes de Agosto la Apertura de Operaciones del Aeropuerto y la activación del personal AVSEC sea a partir de las 05:00 horas para dicho mes.



En ese sentido, cabe señalar que el Aeropuerto si cumplió con respetar las indicaciones realizadas por la Aerolínea, toda vez que la apertura e inicio de operaciones, así como la activación de personal es partir de la 05:00 horas, razón por la cual como lo manifiesta el reclamante antes de la referida hora el terminal aéreo se encontraba cerrado y no se permitía el ingreso, razón por la cual el Reclamante no pudo ingresar a las 4:30 horas.

Que, siendo que el Aeropuerto si viene cumpliendo con lo requerido por las aerolíneas, toda vez como se puede apreciar de la comunicación efectuada por la Aerolínea LATAM el inicio de operaciones y activación de personal AVSEC es a partir de las 05:00 horas por lo que correspondía que antes de dicha hora no se permita el ingreso del Reclamante.

Que, si bien es comprensible el malestar del Reclamante, dicho malestar no ha sido generado por algún incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto y lamentar lo sucedido sin perjuicio de indicar que procederemos a notificar su malestar a la línea aérea, a fin que la misma evalúe solicitar la extensión del horario de funcionamiento en función al horario de citación que realice a sus pasajeros o en todo caso que cumpla con informar el horario de disposición para el ingreso al Aeropuerto, conforme a su requerimiento pues corresponde a la línea aérea, teniendo en cuenta que el horario normal de funcionamiento del Aeropuerto se encuentra a disposición en el AIP-PERU.

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,

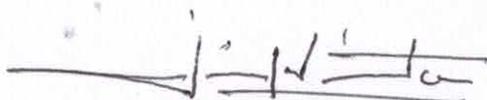
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 032-2017-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 Gonzáles
Administrador del Aeropuerto de Arequipa





AREQUIPA 30 JULIO DEL 2017

SRES:
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU
Ciudad.-

Att. Sr. Carlos Jimmy Virrueta

Administrador de Aeropuerto.

Previo afectuoso saludo nos dirigimos a Ud. a fin de solicitar apertura de servicios aeroportuarios a partir de las 05:00am durante el mes de Agosto, excepto los días 20 y 27, esto debido a la atención de nuestros pasajeros VLO LPE2127/2126.

Sin otro particular quedamos de Ud.

Atentamente,

Victor Rimache Rios

OPS AQP



19:23



Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 08 de agosto de 2017 12:27 p.m.
Para: pnguzman@hotmail.com; pnguzman@hotmail.com
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Asunto: RESOLUCION N° 032-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: @adtjmq07.PDF

Estimado señor Pedro Niño de Guzman Tello,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 032-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 032-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,



☎ 054 344834 ☎ 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe @AeropAndinos
🌐 /aeropuertosandinosdelperu
♻️ Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

