



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000035 2017 - AAP - AQP

Nombre y Apellido completos del Reclamante

Giancarlo Roberto Valencia Flores

Teléfono 213286

Domicilio del Reclamante

Calle/ Jirón/ Avenida Urb. Los Angeles calle San Rafael "0"- 2 Cercado Arequipa

Provincia / Departamento Arequipa

País Perú

Documento de Identidad del Reclamante

DNI

29722455

Carnet de Extranjería

Pasaporte

Correo electrónico

Dasesum@rocketmail.com

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico



Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

Arequipa

Identificación y Precisión del Reclamo

El día 11 de Agosto del 2017 acudi a las instalaciones del aeropuerto a las 3:45 am a fin de dejar a un familiar para ver temas de su viaje y me di con la ingrata sorpresa que en la que se me indico que no se podía ingresar haciendo mos esperar en la tranquera de seguridad en medio del frío, al llegar al aeropuerto no había ningún letrero que indicara horario de atención, si se paga un TUA espava usar las instalaciones (Adjuntar otra página de requerir más espacio) no dejamos en la puerta

Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)

Medios fotograficos que llegaron como denuncia ante INDECOPI

Firma

Huella digital



Fecha: 11 de Agosto 2017 de 20

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 035-2017-AAP-AQP

Expediente : 035-2017-AAP-AQP
Reclamante : Giancarlo Roberto Valencia Flores

Arequipa, 21 de Agosto de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 035-2017-AAP-AQP de fecha 11 de Agosto de 2017, interpuesto por el Sr. Giancarlo Roberto Valencia Flores, identificado con DNI N° 29722455 (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 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 3:45 horas del día 11 de Agosto del 2017, cuando acudió para dejar a un familiar. Asimismo, indica que tuvo que esperar en la intemperie y no ha recibido información sobre el horario del Aeropuerto.

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 las aerolíneas.

Que, en el caso concreto, conforme se aprecia de las comunicaciones remitidas por las aerolíneas que inician operaciones temprano (que obran como Anexo 1 de la presente Resolución), las mismas han 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 y no antes.

Que, en ese sentido, cabe señalar que el Aeropuerto si cumplió con respetar las indicaciones realizadas por las aerolíneas, 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 3:45 horas.

Que, siendo que el Aeropuerto si viene cumpliendo con lo requerido por las aerolíneas, toda vez como se puede apreciar de las comunicaciones efectuadas por las Aerolíneas 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 las líneas aéreas, a fin que las mismas evalúen 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 las líneas aéreas informar de ello a sus pasajeros teniendo en cuenta que el horario normal de funcionamiento del Aeropuerto se encuentra a disposición del pública en general y de los explotadores aéreos en el AIP-PERU, además de encontrarse en la siguiente dirección electrónica:

http://www.corpac.gob.pe/Docs/Servicios_Aeroportuarios/Horario_Operaciones_Aeropuertos_Aerodromos.htm.

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,

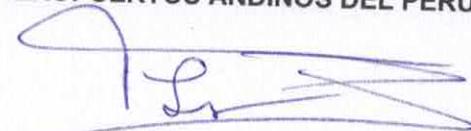
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 035-2017-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.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 035-2017-AAP-AQP
ANEXO 1



AREQUIPA 30 JULIO DEL 2017

SRES:
AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU
Ciudad,-

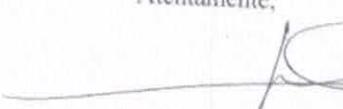
Att. Sr. Carlos Jimmy Virrueta

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



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

Avianca 

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Arequipa, 27 de Julio 2017

Señor
Carlos Jimmy Virrueta Gonzales

Administrador Aeropuertos Andinos Arequipa
Arequipa

Presente.-

Por medio de la presente solicito a su representada la apertura de operaciones y la activación de personal AVSEC en el mes de Agosto a partir de las 05:30am y la ampliación del servicio SEI a las 06:00am horas, a fin atender a nuestros pasajeros de salida del vuelo AV814.

Agradeciendo por su amable atención, me despido

Atentamente,


Erika Cecilia Torres
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca - Nit. 890.100.577-6 - Avenida Calle 26 No. 59 - 15 - Teléfono: (571) 5 877700
Fax (571) 4 235500-Bogotá, Colombia



Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima - Perú - Tel (511) 640 7230
www.aap.com.pe

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 22 de agosto de 2017 9:31
Para: 'dasesun@rocketmail.com'
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales; Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 035-2017-AAP-AQP

Estimado señor Giancarlo Roberto Valencia Flores,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 035-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 035-2017-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
/aeropuertossandinosdelperu
Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

