





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° 000040 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante JESUS GUERRERO LAGUNA		
Teléfono 976909922		
2 Domicilio del Reclamante Calle/ Jirón/ Avenida CALLE DOS DE MAYO 524 DPTO 402 - MIRAFLORES (LIMA)		
Provincia / Departamento LIMA / LIMA		
País PERÚ		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería 000981357	Pasaporte
4 Correo electrónico jesusguerrelaguna@gmail.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		
6 Identificación y Precisión del Reclamo RECLAMO QUE EL AEROPUERTO, PESE A TENER VUELOS DESDE PRIMERA HORA DE LA MAÑANA, NO DISPONGA DE UN LUGAR PARA QUE LOS PASAJEROS ESPEREN HASTA QUE ABRA. HE LLEGADO A LAS 3:45 AM Y ME TENIDO QUE ESPERAR HASTA LAS 5.00 AM A LA INTERPERIE, CON UNA TEMPERATURA DE APROXIMADAMENTE 5°, CON LO QUE ESTOY SEGURO QUE HE LLEGADO A ENFERMAR. RECLAMO SE HAGAN CARGO DE LOS GASTOS MÉDICOS DE SER NECESARIO, Y QUE OBLIGUEN A LAS AEROLINEAS A COMUNICAR A LOS PASAJEROS DE LOS HORARIOS DE APERTURA. <small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 7 de OCTUBRE de 20 17		

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 040-2017-AAP-AQP

Expediente : 040-2017-AAP-AQP
Reclamante : Jesús Guerrero Laguna

Arequipa, 19 de Octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 040'-2017-AAP-AQP de fecha 07 de Octubre de 2017, interpuesto por Jesus Guerrero Laguna, identificada con DNI N° 000981357 (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 manifestando su malestar no por haberse habilitado un ambiente por cuanto el llegó a las 3:45 am y estuvo en la intemperie hasta las 5:00 am, por lo que supone que se enfermará y pide que se cubran los gastos médicos que se ocasionen; asimismo solicita se obligue a las aerolíneas a comunicar a los pasajeros los horarios de apertura.

Al respecto el artículo 19° del Reglamento De Atención y Solución De Reclamos De Usuarios De Aeropuertos Andinos Del Perú - S.A., establece que el plazo máximo para resolver los reclamos es de quince (15) hábiles, y en caso la Entidad Prestadora no emitiera una carta de respuesta en el plazo máximo antes señalado, se aplicará el silencio administrativo positivo y, en consecuencia, se entenderá que el reclamo ha sido resuelto favorablemente al Usuario.

Que, en ese sentido al no haberse dado respuesta en el plazo previsto en el artículo 19° del Reglamento De Atención y Solución De Reclamos De Usuarios De Aeropuertos Andinos Del Perú - S.A., ha operado el Silencio Administrativo Positivo.

Que, en consecuencia de lo indicado el Reclamo formulado por el Reclamante ha sido declarado fundado, por cuyo motivo en caso el Reclamante pretenda que debamos asumir los costos médicos, al haberse enfermado producto de la exposición prolongada a la intemperie, estos deben ser fehacientemente acreditados y asimismo los gastos médicos deben estar estrictamente relacionados con la exposición prolongada a la intemperie.



Que, respecto al requerimiento de obligar a las aerolíneas que comuniquen los horarios de apertura, es preciso señalar que si bien no podemos obligar a las aerolíneas que comuniquen el horario de apertura del aeropuerto debemos precisar que los horarios de funcionamiento del Aeropuerto se encuentran debidamente publicados en la página web de la empresa por lo que pueden ser conocidos por los usuarios, por lo que en ese sentido no habíamos incurrido en incumplimiento; sin embargo al no haberse dado respuesta en el plazo previsto corresponde aplicar el Silencio Administrativo Positivo.

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 FUNDADO el reclamo N° 040-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de que el Reclamante tenga que acreditar fehacientemente los gastos médicos que incurra y que pretenda sean asumidos por la Entidad Prestadora

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 por el Reclamante en el formulario de reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 02 de noviembre de 2017 06:06 p.m.
Para: jesusguerrerolaguna@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 040-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución 40-2017-AAP-AQP.pdf

Estimado señor Jesús Guerrero Laguna,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 040-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 040-2017-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.aip.com.pe 📧 @AeropAndinos
🌐 [/aeropuertolandinosdelperu](https://www.facebook.com/aeropuertolandinosdelperu)
🌱 Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

