



## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000050</b> 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Jean-Louis Gelo		
Teléfono 943883777		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida Manuel Ugarteche 401		
Provincia / Departamento AQP		
Pais PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	001499897	
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> jlgelot@gmail.com		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto Tito Luque		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
A las 8:32, se pidió el libro de reclamaciones, la persona a cargo de informes no sabía donde estaba el libro solo lo min después hemos podido tener acceso a este libro		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
photo foto		
Firma		Huella digital
Fecha: 20 de 12 de 20 17		

PROVEEDOR

## RESOLUCIÓN N° 050-2017-AAP-AQP

**Expediente** : 050-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jean Louis Gelot

Arequipa, 22 de Diciembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 050-2017-AAP-AQP de fecha 20 de Diciembre de 2017, interpuesto por el señor Jean Luis Gelot, identificado con Carné de Extranjería N° 001499897 (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 indicando que la persona que atendía no sabía dónde estaba el libro de reclamaciones y que después de 10 minutos ha podido tener acceso al mismo.

Que, sobre el particular, de las averiguaciones efectuadas, se puede verificar que en efecto, hubo una pequeña demora en la entrega del libro debido a que se estaba realizando el cambio de turno por lo que se ofrece las disculpas del caso y se tomarán acciones para minimizar el impacto de los cambios en los usuarios.

Que, no obstante ello, no se verifica un incumplimiento a la normatividad que amerite declarar fundado el presente reclamo, toda vez que se accedió al libro.

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:**



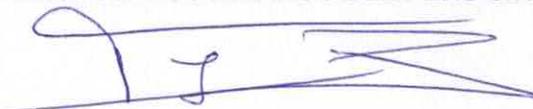
Av. Felipe Pardo y Aliaga 675 Of. 403, San Isidro, Lima – Perú – Tel (511) 640 7230  
www.aap.com.pe

**Primero:** Declarar INFUNADO el reclamo N° 050-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, al haberse accedido a libro, sin perjuicio ofrecer las disculpas del caso por la demora producida e indicar que la empresa adoptará medidas para minimizar el impacto de los cambios de turno que se produzca en el personal.

**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.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 22 de diciembre de 2017 05:38 p.m.  
**Para:** jlgelot@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 050-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** Resolucion N° 050-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jean Loius Gelot,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 050-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 050-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

