





FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000001 2018 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante <i>Perez Zaballo Dilgado</i>
	Teléfono
2	Domicilio del Reclamante
	Calle/ Jirón/ Avenida <i>HRB. P.D. Camaseco 7-26</i>
	Provincia / Departamento <i>Arequipa</i>
	País <i>Perú</i>
3	Documento de Identidad del Reclamante
	<input checked="" type="checkbox"/> DNI <i>29719318</i> <input type="checkbox"/> Carnet de Extranjería <input type="checkbox"/> Pasaporte
4	Correo electrónico
	<i>Perez.zaballo@h.c.</i> Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input 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
	<i>Srs. el vuelo se retrasa dos horas, y que no haya pasajeros donde los pasajeros mayores puedan sentarse a esperar desde las 9.00 A.M. hasta las 12.45 M. Tomen una decisión de poner cientos de personas que es lo mejor para incansable</i>
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)
Firma 	
Huella digital 	
Fecha: <i>05</i> de <i>Enio</i> de 20 <i>18</i>	

Carta N° 0060-2018-AAP-AQP

Arequipa, 10 de enero de 2018

CARGO

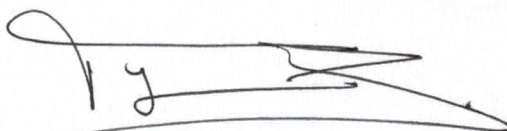
Señor
Percy Zevallos Delegado
Urb. PD Canseco P-26
Arequipa.-

De nuestra consideración,
Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 001-2018-AAP-AQP de fecha 10 de enero 2018, mediante la cual se resuelve el Reclamo N° 001-2018-AAP-AQP de fecha 5 de enero 2018, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted


Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas

Administrador del Aeropuerto de Arequipa


Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.
Nombres: Percy
Apellidos: Zevallos Delegado
DNI: 29219318
Fecha: 2018-01-11
Hora: 10:00 A.M.
Firma: [Handwritten Signature]
Parentesco: _____



RESOLUCIÓN N° 001-2018-AAP-AQP

Expediente : 001-2018-AAP-AQP
Reclamante : Percy Zevallos Delgado

Arequipa, 10 de Enero de 2018.

VISTO:

El reclamo N° 001-2018-AAP-AQP de fecha 5 de Enero de 2018, interpuesto por el señor Percy Zevallos Delgado, identificado con DNI N° 29719318 (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 el vuelo que lo iba a transportar se retrasó y no había lugares para que las personas mayores pudieran sentarse, por lo que sugiere se coloquen asientos.

Que, al respecto, debe tenerse en cuenta que las regulaciones y normatividad aeronáutica establecen obligaciones para el diseño de los ambientes de los Aeropuertos sin requerir ambientes con asientos para que las personas que ocasionalmente tienen que esperar vuelos retrasados puedan acudir a los mismos a esperar el arribo de sus vuelos.

Que, en el presente caso, se ha cumplido con las obras y equipamiento que el Estado exige, por lo que la falta de asientos para que las personas que ocasionalmente tienen que esperar vuelos retrasados, no implica un incumplimiento de la empresa que motive declarar fundado el presente reclamo.

Que, sin perjuicio de ello, la empresa tras lamentar la situación señalada por el reclamante y agradecer su comprensión, considera oportuno remitir la sugerencia al área de la empresa competente en el desarrollo de la infraestructura aeroportuaria para que evalúe la pertinencia de incorporar algún espacio con asientos para tales ocasiones como la descrita en el presente reclamo.



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,

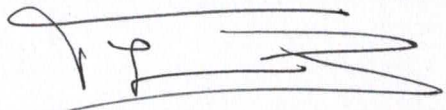
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 001-2018-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar y a su vez pedirle también su comprensión por la situación generada que no es imputable a la empresa.

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 domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa