



Aeropuertos
Andinos del
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N, Distrito de Cerro Colorado. Provincia y Departamento Arequipa – Perú

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS **Nº 000007**

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

RECLAMO N°		2021 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	JOSE FLORENDO MUNET ERNAN		
	Teléfono 955914104		
2	Correo electrónico		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	0903033		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Toparpa Inca 166 Solomonia Montemico		
	Provincia / Departamento		
	LIMO / LIMP		
	País		
	PERÚ		
5	Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión el Reclamo		
	<p>AL INGRESAR PORTICO SEGUNDA DEL AEROPUERTO, SE ME EXIGIO ME QUITA LA CARETA FACIL, LE EXPLIQUE QUE VENGO CON PRUEBA COVID NEGATIVO EFECTUADO LABORATORIO VERMONT EL 02/03/2021. LE SOLICITE STA MARIA VERONICA VAGAS QUE SI HE QUITO LA CARETA ESTABA DES PROTEGIDO AUTO EL COVID POR LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE ESTAN EN EL LUGAR TAN CONTUNDIDO O NO ACEPTO MI SUGERENCIA Y EXIGIO ME LA QUITA ESTE HECHO PUEDE ENRIEGAR MI SALUD Y DIRECTIVA</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) GOBIERNO		
	Firma	Huella digital	
	Fecha: 03 de 03 de 2021		

PROVEEDOR



Aeropuertos
Andinos del
Perú

CARGO



CAR-0271-2021-AAP

Lima, 15 de Marzo 2021

Señor
JOSE FRANCISCO NUÑEZ ERNAU
Calle Toparpa Inca N° 166 – Salamanca de Monterrico
Ate Vitarte.-



De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 036-2018-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 007-2021-AAP-AQP, de fecha 03 de Marzo de 2021, interpuesto por usted en el Aeropuerto "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

ABEL FLORES QUIROZ
Firmado digitalmente por
ABEL FLORES QUIROZ
Fecha: 2021.03.15
Ate Flores 44205'00'

Apoderado
Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
RUC 20538593053

DOCUMENTO NO REDACTADO EN ESTA NOTARÍA

Handwritten signature and date: 15/03/2021

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DE LA CARTA, NI DE LA FIRMA IDENTIDAD, CAPACIDAD O REPRESENTACIÓN DEL REMITENTE (Art. 102 - D. LEG 1049).

CERTIFICO : Nro. 32657

QUE EL ORIGINAL DE ESTA CARTA FUE DILIGENCIADA EN EL DOMICILIO INDICADO, A LOS DIECISES DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO, SIENDO RECIBIDA Y FIRMADA POR UNA PERSONA QUE MANIFESTO SER EL DESTINATARIO, COMO SE APRECIA EN EL CARGO CORRESPONDIENTE.

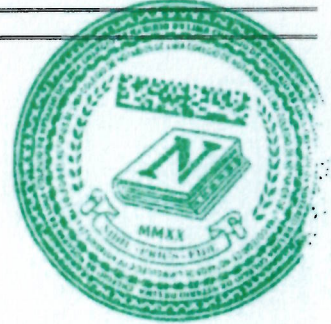
DE LO QUE DOY FE

SAN ISIDRO, DIECISES DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO .

/SFS // 001-0047210//CTRL:00102202100013801/



Fermin Antonio Rosales Sepulveda
NOTARIO DE LIMA





RESOLUCIÓN N° 0007-2021-AAP-AQP

Expediente : 0007-2021-AAP-AQP
Reclamante : José Francisco Nuñez Ernau

Arequipa, 10 de Marzo de 2021

VISTO:

El reclamo N° 0007-2021-AAP-AQP, de fecha 3 de Marzo de 2021, interpuesto por el señor José Francisco Nuñez Ernau identificado con DNI N° 09013039 (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 debido a que menciona se le habría requerido en el control de ingreso a la sala de embarque retirarse la careta facial afectando su seguridad frente al riesgo de contagio.

Que, sobre el particular se debe tener en cuenta, que del Informe N° 005-2021-AAP-JSDA de fecha 4 de Marzo del 2021, que se adjunta a la presente, no se advierte que se haya requerido al Reclamante quitarse la careta facial y que únicamente se le habría requerido el retiro de la capucha conforme se aprecia de las imágenes.

Que, en ese sentido, no se aprecia algún incumplimiento a la normativa por parte del personal que amerite declarar fundado el reclamo interpuesto.

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° 0007-2021-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución,

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.



Enrique Alejandro Chávez Farfán
Administrador del Aeropuerto de Arequipa (e)