
Reclamo via web aap.com.pe

Sistema Web AAP <web@aap.com.pe>
Para: reclamos@aap.com.pe
Cc: oruemoronflavio@gmail.com

19 de febrero de 2024, 18:11



Muchas gracias por su comunicación Flavio Orue Moron.

Su reclamo será atendido dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción del mismo.

Reclamo N° 005-2024-AAP-WEB-AQP

Esta es la información que recibimos:

Reclamo realizado por: Flavio Orue Moron
Sede: AQP
Tipo de documento: DNI
Número: 70370327
Correo electrónico: oruemoronflavio@gmail.com
Nacionalidad: Peru
Provincia y Departamento: Arequipa
Dirección: Santa Rita de Casia A-7
Teléfono: 994662918

Autorizó la notificación por correo: Sí

Tipo de Comunicación Presentada: Reclamo
Número de reclamo asociado: No consignado
Reclamo: El día 14 de febrero alrededor de las 9:10 pm en la garita del aeropuerto está se encontraba bloqueada con vallas de tránsito, por que me vi en la obligación de bajarme del taxi y entrar caminando hasta el aeropuerto haciendo perder el poco tiempo que tenía y por consiguiente perder mi vuelo, en esta misma situación se encontraron otros 3 pasajeros
Elementos Probatorios: No consignado.
Link de descarga de archivo: No consignado.

Como autorizó la notificación vía correo electrónico, deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Necesidad de contar con una dirección de correo electrónico válida.
- Habilidad de la opción de respuesta automática de recepción.
- Revisión continua de los buzones de correo.

La información que contiene este correo electrónico es confidencial y compete exclusivamente al destinatario. Si Ud ha recibido esta comunicación por error, por favor, notifíquelo inmediatamente al remitente y borre el mensaje junto con sus ficheros anexos sin leerlo, copiarlo, grabarlo, distribuirlo o divulgarlo o hacer cualquier otro uso de la información sin el consentimiento de la empresa. El correo electrónico vía Internet no permite asegurar la confidencialidad o correcta recepción de los mensajes, por lo que la Empresa no asume responsabilidad alguna por los daños causados.

The information contained in this communication is confidential, may be privileged and is intended for the exclusive use of the above named addressee. If you receive this communication in error, please notify the sender immediately and delete it, and all its attached documents. If you are not the intended recipient, you are expressly prohibited from reading, copying, distributing, disseminating or, in any other way, using any of the information without the company consent. Please note that Internet e-mail guarantees neither the confidentiality nor the proper receipt of the message sent, so that the Company shall not be liable for any damages caused.



RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP

Expediente : 0005-2024-AAP-WEB-AQP
Reclamante : Flavio Orue Moron

Arequipa, 22 de Febrero de 2024.

VISTO:

El reclamo N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP, de fecha 19 de Febrero de 2024, interpuesto por Flavio Orue Moron, identificado con DNI N° 70370327 (en adelante, el Reclamante) mediante la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., sobre servicios brindado 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 manifiesta que el día 14 de febrero alrededor de las 9:10 pm la garita del aeropuerto se encontraba bloqueada con vallas de tránsito, por lo que tuvo que bajarse de su taxi y entrar caminando al aeropuerto, situación que habría ocasionado que perdiera su vuelo.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 005-2024-AAP-ENCR que da cuenta de lo acontecido y que se adjunta a la presente resolución como parte integrante.

Que, conforme advierte del Informe N° 005-2024-AAP-ENCR no se aprecia la situación indicada por el Reclamante, muy por el contrario se observa el ingreso fluido de pasajeros al aeropuerto en el horario manifestado por el reclamante, como se puede apreciar a continuación:





Siendo las 21:10 horas, el ingreso de vehículos y pasajeros se mantiene, a la vez que las puertas de la terminal se encuentran abiertas y sin restricciones de acceso.

Que, de lo indicado se aprecia que no hubo ningún bloqueo con vallas el ingreso al aeropuerto, por cuyo motivo no se advierte incumplimiento de Aeropuertos Andinos del Perú, precisando que la presentación en el Aeropuerto para vuelos nacionales es con dos (02) horas de anticipación, espacio de tiempo que permite a los pasajeros llegar con la debida anticipación para tomar su vuelo.

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 respecto del reclamo N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP interpuesto por la Reclamante relacionado con 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 (vía recurso de reconsideración o recurso de apelación) dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en los artículos 21 y 22 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, presentándose el recurso correspondiente ante el mismo órgano que expide la presente resolución¹.

¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN y sus modificatorias.

Artículo 55.- Interposición del recurso de reconsideración

El recurso de reconsideración se interpondrá dentro de los quince (15) días de notificada la resolución que se recurre, ante el mismo órgano que la dictó y deberá sustentarse en nueva prueba.

Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.

Artículo 59.- Interposición y admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

El recurso de apelación se dirige a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, quien elevará lo actuado al Tribunal de Solución de Controversias, junto con el expediente principal o en cuaderno por cuerda separada, según corresponda, en un plazo de dos (2) días





Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 005-2024-AAP-ENCR al correo consignado en el reclamo

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.



Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente de Aeropuerto

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón

de recibido el recurso si se trata de la primera instancia del OSITRAN y de un plazo no mayor de quince (15) días si se trata de la Entidad Prestadora, quien deberá, además, adjuntar su pronunciamiento respecto a la apelación, dado que no se le correrá posterior traslado. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el párrafo precedente será sancionado de conformidad al RIS.



INFORME N° 005-2024-AAP-ENCR

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas.
Administrador del Aeropuerto de Arequipa.

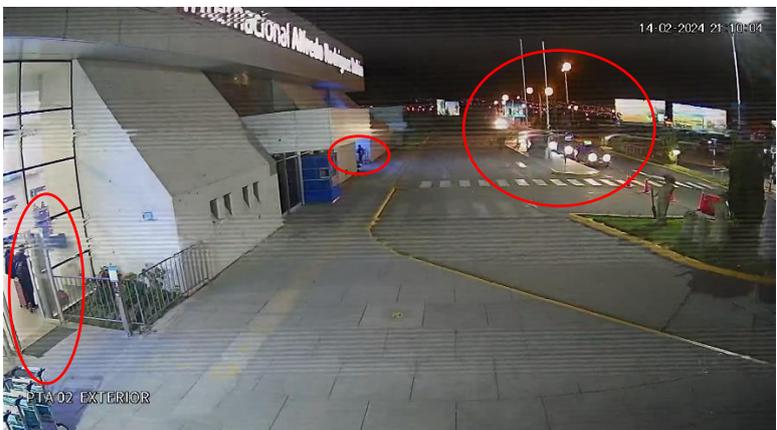
DE : Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor de seguridad - AQP

FECHA : 20 de Febrero del 2024

ASUNTO : Reclamo N°005-2024-AAP-WEB-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente e informarle respecto al reclamo de mención en el asunto.

Es importante mencionar que no se cuentan con cámaras en la garita de ingreso; sin embargo, se cuenta con una cámara que registra el flujo de vehículos y pasajeros que se dirigen desde la garita de ingreso hacia la terminal, y cuyas evidencias se muestran a continuación.

	<p>Siendo las 21:05 horas del 14 de febrero del presente, se puede observar en las imágenes de los archivos de videovigilancia que se tiene flujo vehiculos y de pasajeros constante.</p>
	<p>Siendo las 21:10 horas, el ingreso de vehículos y pasajeros se mantiene, a la vez que las puertas de la terminal se encuentran abiertas y sin restricciones de acceso.</p>



 <p>14-02-2024 21:14:21</p>	<p>Se puede observar a las 21:14 horas que continúan ingresando vehículos.</p>
 <p>14-02-2024 21:25:10</p>	<p>Luego a las 21:25 horas, continua el ingreso con normalidad de vehículos, que vienen de la garita de ingreso hacia la terminal.</p>
 <p>14-02-2024 21:33:50</p>	<p>El ingreso de vehículos sin restricciones continúa, tal es así que a las 21:33 horas se siguen observando vehículos que llegan al parking desde la zona de garita.</p>

Conclusiones:

- Siendo el horario de atención del aeropuerto desde las 05 hasta las 22 horas, lo accesos tanto para personas como para vehículos se encontraban habilitados sin restricciones en ese rango horario, lo que se evidencia en los registros fílmicos de las cámaras de videovigilancia que muestran la vía de ingreso al aeropuerto.
- No se tiene ningún reporte o reclamo de algún otro usuario respecto a posibles restricciones de acceso.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.


Lic. Erickson Nick Cueto Ricalde
Supervisor AVSEC - Arequipa
Aeropuertos Andinos
del Perú S.A.

RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP

1 mensaje

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

26 de febrero de 2024, 10:01

Para: oruemoronflavio@gmail.com

Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>, Javier Rizo-Patrón <javier.rizopatron@aap.com.pe>, Tito Gerardo Luque Rojas <tito.luque@aap.com.pe>

Buenos días estimado

Flavio Orue Moron

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP y el Informe N° 005-2024-AAP-ENCR, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU SA

AEROPUERTO DE AREQUIPA

RUC 20538593053



Blanca Morán Paye
Asistente Administrativo
☎ (51) 1 713 2520 / 961 051 625
🌐 www.aap.com.pe
📍 Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"
Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú

En caso este correo te llegue en tu tiempo de desconexión digital, por favor, revisalo en tu horario laboral. Gracias.

2 adjuntos **RESOLUCIÓN N° 0005-2024-AAP-WEB-AQP.pdf**
1003K **INFORME N° 005-2024-AAP-ENCR.pdf**
539K