



Aeropuertos
Andinos del
Perú

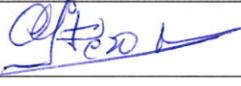

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN "
AREQUIPA

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

RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO Nº 000006		2023 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante		
	Gladys Pezo Villena		
	Teléfono: 937077070		
2	Correo electrónico gladyspezo@yahoo.co.uk		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/>
	Dirección de correo electrónico: gladyspezo@yahoo.co.uk		
3	Documento de Identidad del Reclamante		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	22265940		
4	Domicilio del Reclamante		
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
	Hotel Casapilla RUMICHAICO S/N		
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo		
	Administrador del Aeropuerto		
6	Identificación y Precisión del Reclamo		
	<p>MI Reclamo es acerca de la falta de WIFI -free para los pasajeros. Ya que como turistas no contamos con wifi al llegar de otros países creo que free wifi es un servicio esencial en todos los aeropuertos.</p>		
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
			
	Firma	Huella digital	
			
	Fecha: 25 de Julio de 2023		



REPÚBLICA DEL PERÚ REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD DNI

CUI
22265940-5



1000490866



Primer Apellido
PEZO

Segundo Apellido
VILLEN

Prenombres
GLADYS MARIA

Sexo
FEMENINO

Fecha de Nacimiento
24 02 1955

Fecha de Emisión
14 12 2017

Grupo de Votación
203592

Estado Civil
CASADA

Ubigeo de Nacimiento
070907

Fecha de Caducidad
NO CADUCA

Donación de Órganos
SI



22265940

Signature



RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-AQP

Expediente : 0006-2023-AAP-AQP
Reclamante : Gladys Pezo Villena

Arequipa, 27 de junio del 2023

VISTO:

El reclamo N° 000006-2022-AAP-AQP de fecha 25 de junio del 2023, interpuesto por Gladys Pezo Villena con identificación de DNI N° 22265940 (a quien en adelante se denominará 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 del 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 vigor a partir del 02 de noviembre de 2011.

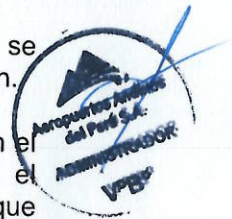
Que, el Artículo 5° del Reglamento, establece los supuestos que pueden ser materia de reclamos, siendo que estos deben ser interpuestos por el Usuario dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que hubiesen dado lugar al reclamo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 13° del 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 señalando que no se cuenta con wifi free en el Aeropuerto y considera que ello debería ser una facilidad para los turistas.

Que, sobre el particular, se cuenta con el Informe N° 008-2023-OPS-AAP-AQP que se pronuncia sobre el reclamo, se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sin perjuicio de comprender la inquietud de la Reclamante, conforme se indica en el Informe N° 008-2023-OPS-AAP-AQP, el no contar con un servicio de wifi free en el Aeropuerto no constituye un incumplimiento a una obligación contractual o legal por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto.

Que, pese a ello conforme se indica en el Informe N° 008-2023-OPS-AAP-AQP se le facilitó el wifi a la Reclamante a fin de atender su requerimiento, pues es intención de la empresa en la medida de sus posibilidades, satisfacer las necesidades de sus usuarios por lo que incluso se viene trabajando en la búsqueda de contar con un servicio como el requerido por la Reclamante, no obstante, no ser una obligación de la empresa.





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° 000006-2023-AAP-AQP de fecha 25 de junio del 2023 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el Informe N° 008-2023-OPS-AAP-AQP, sin perjuicio de comprender el malestar de la Reclamante, pese a que se le dio la facilidad requerida y expresar el compromiso de la empresa de continuar trabajando en la búsqueda de mejores y mayores servicios para los usuarios.

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.

Tercero: Notificar la presente Resolución y el Informe N° 008-2023-OPS-AAP-AQP al correo señalado por la Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Administrador del Aeropuerto de Arequipa
Tito Gerardo Luque Rojas

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 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° 008-2023-OPS-AAP-AQP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

DE : Luis Sánchez Vargas
Supervisor de Terminal - AQP

FECHA : 27 de junio del 2023.

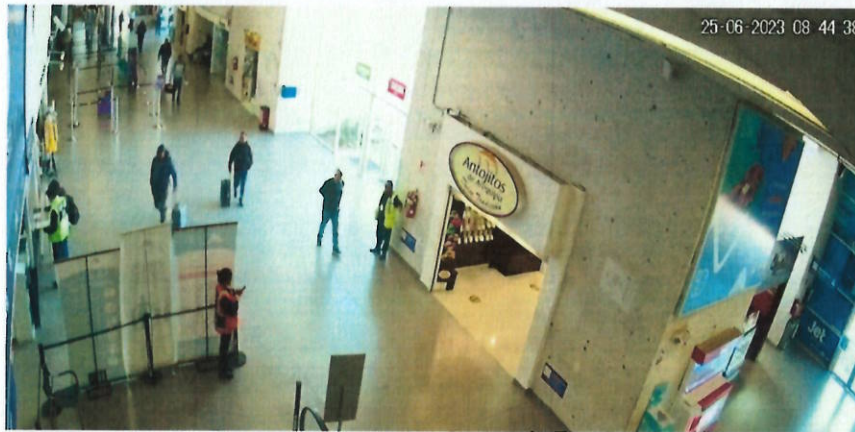
ASUNTO : Informe de reclamo N° 0006-2023-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 0006-AAP-AQP interpuesto el día 25 de junio del presente año mediante el Libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>A las 08:22 horas, la pasajera reclamante se acerca al área de informes y manifiesta su intención de presentar un reclamo.</p>
	<p>A las 08:25 horas, la reclamante expresa los motivos de su reclamo al Supervisor de Terminal Sr. Luis Sánchez, relacionados a la falta de wifi libre en el aeropuerto de Arequipa.</p>



A las 08:36, el Supervisor de Terminal, guía a la reclamante hasta la extensión del hall con la finalidad de proporcionarle una red wifi de forma temporal.



A las 08:44 horas, la reclamante insiste en su solicitud, por lo que se entrega el Libro de Reclamos del Aeropuerto de Arequipa.

A efecto de resolver el presente, se exponen las siguientes consideraciones:

I. Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el Concesionario que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa "Alfredo Rodríguez Ballón", de conformidad con el Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia, en adelante "Contrato de Concesión"; por lo que, el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma, son de su competencia.
- 1.2. El Artículo 11 del Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de Uso Público, aprobado mediante Resolución N° 035-2017-CD-OSITRAN, establece que:
"...son obligaciones de toda Entidad Prestadora las siguientes:
 - a. Prestar servicios con las especificaciones de calidad y coberturas establecidas en los respectivos contratos de concesión, y de ser el caso en el marco normativo vigente y disposiciones del OSITRAN. Asimismo, deberá de mantener la operatividad de la Infraestructura y servicios correspondientes, acorde con los requisitos técnicos mínimos, estándares mínimos y/o niveles de servicio establecidos en los respectivos contratos de Concesión".



- 1.3. En consecuencia, los servicios aeroportuarios que debe prestar Aeropuertos Andinos del Perú a los usuarios, en el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”, se encuentran establecidos en el Anexo 8 - Apéndice 1 Requisitos Técnicos Mínimos - Instalaciones mínimas requeridas por el Aeropuerto, del Contrato de Concesión. (ANEXO N°01).

2. Descargos:

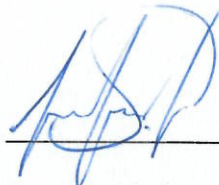
La reclamante indica: Mi reclamo es acerca de la falta de WIFI Free para los pasajeros ya que como turistas no contamos con wifi al llegar de otros países, creo que free wifi es un servicio esencial en todos los aeropuertos, al respecto, se precisa:

 - 2.1. El WIFI Free no es un servicio contemplado en el Contrato de Concesión del Segundo Grupo de Aeropuertos de Provincia ni en el Reglamento de Usuarios de las Infraestructuras de Transporte de uso público; en consecuencia, Aeropuertos Andinos del Perú no es responsable de brindar este servicio a los usuarios.
 - 2.2. Lamentamos la situación por la que atravesó la Sra. Gladys María Pezo Villena, es por ello que el supervisor de terminal Luis Sánchez Vargas brindo una red de WIFI Free para cubrir la necesidad de la pasajera.

3. Conclusiones:
 - 3.1 Aeropuerto Andinos del Perú no es responsable de brindar el servicio de WIFI Free en el Aeropuerto de Arequipa Alfredo Rodríguez Ballón.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luis Sánchez Vargas
Supervisor de terminal



ANEXO N°01

Inventarios de Facilidades Comunes a Todo Tipo de Usuarios	Carritos para el traslado de equipaje
	Consultorio médico (por disposición DGAC)
	Correo/ Courier
	Información audiovisual al público (número de equipos mínimos)
	Señalética
	Objetos perdidos y encontrados
	Servicios bancarios
	Servicios básicos (operaciones en ventanilla)
	Cambio de divisas
	Cajeros automaticos
	Telefonia local y de larga distancia
Zona pública	
Pasajeros	Playa de estacionamiento (N° autos)
	Sala VIP
	Sistema mecanizado de distribución de equipaje (fajas)
	Transporte en rampa
	Transporte público
	Telefonia local y de larga distancia
	Sala de embarque
Sala de reclamo de equipajes	
Lineas Aéreas	Infraestructura para carga
	Facilidades a líneas aéreas (áreas designadas en terminal y rampa)
	Oficinas (Área mínima por cada una)
	Counters (Check-in)
	Counters (Sala de última espera)
	Fajas transportadoras de equipaje
	Acceso a Tecnología de Inforamción
Familia amista des, visitant	Zonas designadas para la recepción de pasajeros

RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-AQP

1 mensaje

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

28 de junio de 2023, 17:43

Para: gladyspezo@yahoo.co.uk

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

Buenas tardes


Estimada Sra Gladys Pezo Villena

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0006-2023-AAP-AQP y el informe N° 008-2023-OPS-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 006-2023-AAP-AQP FORMULARIO, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



2 adjuntos **RESOLUCIÓN N° 0006-2023-AAP-AQP.pdf**
917K **INFORME N° 008-2023-OPS-AAP-AQP.pdf**
1205K