



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 000010		2023 - AAP - AQP	
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante			
Maria Lourdes Pérez Bedoya			
Teléfono: 958 799 615			
2 Correo electrónico			
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico			<input checked="" type="checkbox"/> Si
Dirección de correo electrónico: lulishpb@hotmail.com			
3 Documento de Identidad del Reclamante			
DNI		Carnet de Extranjería	Pasaporte
29422467			
4 Domicilio del Reclamante			
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País			
Conjunto Habitacional Villa Medica Torre 6 Dpto 203 / JLB/R /			
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo			
Administrador del Aeropuerto			
Tito Leque			
6 Identificación y Precisión del Reclamo			
<p>El personal de seguridad impidió el ingreso de mi menor hijo de 16 años, el cual venia con toda su promoción para viajar, siendo el unico retenido intransigentemente, dejando ingresar a otras personas menos a mi hijo que es menor de edad, Separandolo del grupo y la persona encargada de trasladarlos en el viaje, apesar que se les informo que era menor de edad y venia con el grupo, de mala forma lo retuvieron 10 min, tratandola mal, generandole un trauma ya que penso que no podia viajar con sus compañeros (esto sin ningun motivo que lo amenize)</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio) <u>Responsables:</u> Lady Nuñez, John Pacheco, Marcos Herrera</p>			
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)			
Todos los padres de familia de sus compañeros de viaje			
Firma		Huella digital	
Fecha: 23 de Setiembre de 2023			



RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-AQP

Expediente : 0010-2023-AAP-AQP
Reclamante : María Luisa Pérez Bedoya

Arequipa, 04 de octubre de 2023

VISTO:

El reclamo N° 0010-2023- AAP-AQP, de fecha 23 de Septiembre de 2023, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por María Luisa Pérez Bedoya identificada con DNI N° 29422467 (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, la Reclamante manifiesta que no se habría permitido el ingreso a sala de embarque de su menor hijo y se le habría retenido sin ningún motivo, separándolo del grupo de promoción con el que viajaba.

Que, al respecto se debe tener en cuenta que conforme a la comunicación sostenida vía correo electrónico en fecha 26 de Septiembre del 2023, la Asistente Administrativa del Aeropuerto de Arequipa se puso en contacto con el Reclamante, como se puede apreciar





SOLICITUD ATENDIDA

2 mensajes

Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>
Para: lulishpb@hotmail.com
Cc: Abel Flores <abel.flores@aap.com.pe>

26 de septiembre de 2023, 12:09

Buenos días,

Estimado Sra. Maria Perez Bedoya , identificado con número de DNI 29422467 según la información que brindó el día 23 de septiembre del presente año a través del reclamo N°010 del libro de reclamaciones del Aeropuerto de Arequipa, según lo conversado su persona se desiste del reclamo.

Responder : DE ACUERDO para dar conformidad al proceso.

Saludos.



Blanca Morán Pave

Situación que fue aceptada de manera explícita por el reclamante, en fecha 02 de Octubre del 2023

maria lourdes perez bedoya <lulishpb@hotmail.com>
Para: Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe>

2 de octubre de 2023, 11:39

Buenos días, de acuerdo.

Saludos

Enviado desde mi iPhone

El 26 set. 2023, a la(s) 12:09 p. m., Asistente Administrativa Arequipa <asistente.aqp@aap.com.pe> escribió:

En razón a lo indicado, dado que se ha llegado a un acuerdo previo con el Reclamante y el mismo se halla satisfecho con la solución brindada por Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar la sustracción de la materia, en relación al reclamo formulado.

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 la sustracción de la materia respecto del reclamo N° 0010-2023-AAP-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.

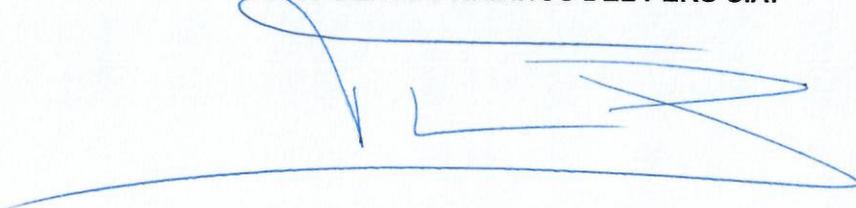
Este recurso es opcional y su falta de interposición no impide el ejercicio del recurso de apelación.





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 Ayacucho

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.



RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-AQP

1 mensaje

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

4 de octubre de 2023, 16:32

Para: lulishpb@hotmail.com

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. Maria Perez Bedoya

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0010-2023-AAP-AQP , mediante el cual se resuelve el reclamo N° 010-2023-AAP-AQP FORMULARIO, 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.

**RESOLUCIÓN N° 0010-2023-AAP-AQP.pdf**

916K