



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 000012 2022 - AAP - AQP		
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante	
	Jose Cipriano Silva Veldizco	
	Teléfono 959342455	
2	Correo electrónico	
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> <i>Jcvelizco@gmail.com</i>	
3	Documento de Identidad del Reclamante	
	DNI	Carnet de Extranjería
	08253730	
4	Domicilio del Reclamante	
	Calle / Jirón / Avenida	
	Calle Jirón 305 Univesco Arequipa	
	Provincia / Departamento	
	Arequipa Arequipa	
	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>Am los 6.15, venga a recoger a mi esposa que viene de Lima tanto ella como yo somos adultos mayores y no podemos esperar fuera del aeropuerto por el frío a ser de la mañana. Es imposible que pueda esperar por que no puedo ponerme una abrigo para dar las facilidades que corresponde</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>	
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)	
	Firma	Huella digital
	Fecha: 26 de Junio de 2021	

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0012-2022-AAP-AQP

Expediente : 0012-2022-AAP-AQP
Reclamante : José Cipriano Vilca Valdivia

Arequipa, 28 de junio de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000012-2022-AAP-AQP de fecha 26 de junio de 2022, interpuesto por José Cipriano Vilca Valdivia identificado con DNI N° 08252730 (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 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, el Reclamante presenta su queja expresando su malestar debido a que al ir a recoger a su familiar temprano en el Aeropuerto no se le dejó ingresar a la terminal y tuvo que esperar afuera no obstante el frío de la mañana.

Que, sobre el particular se cuenta con el Informe N° 10-2022-AAP-JSDA que se adjunta y forma parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido e incluso con imágenes tomadas de las cámaras.

Que, con relación a lo mencionado por el Reclamante y lo indicado en el Informe N° 10-2022-AAP-JSDA corresponde indicar que, si bien se comprende el malestar del Reclamante, por la incomodidad generada y se le ofrece las disculpas del caso, la restricción de ingreso de personas que no sean pasajeros a la terminal ha sido dispuesta por la autoridad aeronáutica del país a partir de la pandemia del COVID 19 con el fin de evitar aglomeraciones.





Que, de acuerdo con ello, el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no puede dejar de cumplir las disposiciones dictadas por la autoridad aeronáutica del país y además cumple con informar de la restricción vigente a la fecha, tal como se muestra en el Informe N° 10-2022-AAP-JSDA.

Que, por lo tanto, dado que se trata de un hecho que obedece al cumplimiento de una disposición obligatoria, no se aprecia responsabilidad en el personal de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, por lo que corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, no obstante reiterar la comprensión del malestar del Reclamante y solicitarle también su comprensión, esperando que la autoridad aeronáutica pueda dejar sin efecto la restricción en función a la evolución de la pandemia.

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° 000012-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante relacionado con el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el Informe N° 10-2022-AAP-JSDA que se adjunta, sin perjuicio de comprender su malestar y solicitarle a su vez su comprensión por la exigencia de las disposiciones aplicables que no pueden dejar de requerirse dado que son de cumplimiento obligatorio y están relacionadas con aspectos de seguridad.

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° 10-2022-AAP-JSDA al correo del Reclamante.



¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, aprobado por Resolución del Consejo Directivo N.º 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

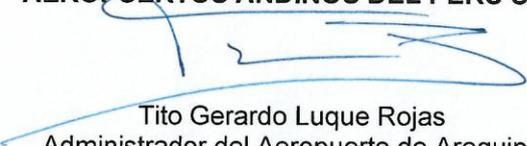
El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo.

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.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 28 de junio de 2022 16:34
Para: jcvilca45@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°012-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°012-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	jcvilca45@gmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 28/06/2022 16:34
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 28/06/2022 16:34

Buenas tardes.

Estimado señor José Cipriano Vilca Valdivia,

nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 012-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N°012-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuertos de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive

Auxiliar Administrativo

☎ (054) 344 834 / 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.

Reconoce el talento

Ingresa a nuestro Libro de Felicitaciones:
<https://www.aap.com.pe/librodefelicitaciones>

