



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO		Nº 000002		2024 - AAP - AQP	
1	Nombre y Apellido completos del Reclamante				
	Jesus Eduardo Sarmiento Mercado				
	Teléfono:				
2	Correo electrónico				
	jesusarmiento@qncil.com				
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>				
	Dirección de correo electrónico:				
	jesusarmiento@qncil.com				
3	Documento de Identidad del Reclamante				
	DNI	Carnet de Extranjería		Pasaporte	
	28213320				
4	Domicilio del Reclamante				
	Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País				
	Urb. Jirón de la Gloria C252 15 C27m2				
5	Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quién se interpone el Reclamo				
	Administrador del Aeropuerto				
	Tito Luque				
6	Identificación y Precisión del Reclamo				
	<p>Señor indican que los pasajeros están desde las 5em y esperan a las 5.40 em. en la Sala no tienen sillas ni comodidades</p>				
	(Adjuntar otra página de requerir más espacio)				
7	Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)				
	Firma			Huella digital	
	Fecha 03 de 04 de 2024				



RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-AQP

Expediente : 0002-2024-AAP-AQP
Reclamante : José Eduardo Samanez Mercado

Arequipa, 9 de abril del 2024

VISTO:

El reclamo N° 000002-2024-AAP-AQP de fecha 3 de abril del 2024, interpuesto por José Eduardo Samanez Mercado con identificación de DNI N° 29213320 (a quien en adelante se denominará 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 señalando que, pese a que los citan antes para sus vuelos, el Aeropuerto recién abre sus puertas a las 5:40 am y que en la sala no se cuenta con sillas ni comodidades.

Que, sobre el particular, se cuenta con el INFORME N° 004-2024-OPS-AQP-AAP que se adjunta y forman parte integrante de la presente resolución que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes tomadas de las cámaras de seguridad.

Que, al respecto, no obstante comprender el malestar de la Reclamante, conforme a lo indicado en el INFORME N° 004-2024-OPS-AQP-AAP corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto debido a que no es correcto afirmar que el Aeropuerto recién abre sus puertas a las 5:40 am y tampoco es correcto afirmar que no se contaba con sillas disponibles, conforme se observa de las imágenes de las cámaras.

Que, en todo caso, la empresa pese a que corresponde declarar infundado el reclamo, toma en cuenta el mismo para redoblar sus acciones destinadas a evitar que los pasajeros tengan





una incorrecta percepción de los servicios que se prestan en el Aeropuerto y que su experiencia sea la más óptima posible.

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,

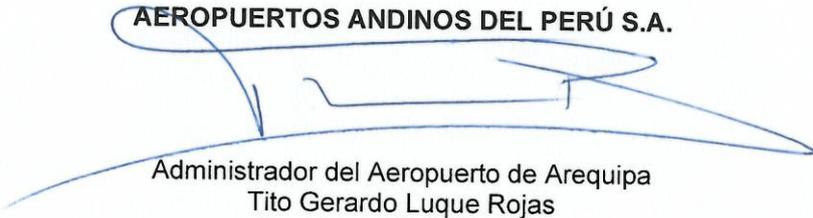
SE RESUELVE:

Primero: Declarar INFUNDADO el reclamo N° 000002-2024-AAP-AQP de fecha 3 de abril del 2024 interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y el INFORME N° 004-2024-OPS-AQP-AAP.

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° 004-2024-OPS-AQP-AAP al correo señalado por el 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°002-2024-OPS-AQP-AAP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Gerente del Aeropuerto de Arequipa

DE : Luigi H. Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de la Tierra

FECHA : 04 de abril del 2024

ASUNTO : Reclamo N.º 0002-2024-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N.º 0002-2024-AAP-AQP interpuesto el día 03 de abril del presente año mediante el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

Fotografía	Comentario
	<p>A las 04:26 horas del día 03 de abril, los agentes de seguridad (SECURITAS) abren las puertas N°01 y N°02 asignadas para el de ingreso de pasajeros al aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”.</p>
	<p>Posteriormente, a las 05:00 horas, nuestro aeropuerto se encuentra abierto y con presencia de usuarios en sus instalaciones.</p>



	<p>Siendo las 05:17 horas, el reclamante, Sr. José Eduardo Samanez Mercado, pasajero del vuelo SKY H2-5101 con salida programada para las 07:00, ingresa al aeropuerto y luego se dirige al Hall principal.</p>
	<p>Siendo las 05:19 horas, el reclamante se acerca a dialogar con el Supervisor de SEGURITAS, Sr. Danny López Deza, y comunica su molestia relacionada al horario de apertura del aeropuerto de Arequipa.</p>
	<p>Después de la explicación sobre los horarios de apertura de nuestro aeropuerto que brinda el Supervisor de SEGURITAS, el reclamante se acerca a la oficina de informes y solicita el libro de reclamaciones a las 05:21 horas.</p>
	<p>Puede evidenciarse que, desde la hora de ingreso del Sr. José Eduardo Samanez Mercado (05:17) y durante la hora de interposición del reclamo (05:21), las butacas ubicadas en el Hall principal, área por la que se desplaza el reclamante, cuentan con varios asientos disponibles.</p>





	<p>Finalmente, es oportuno señalar que el aeropuerto de Arequipa tiene butacas ubicadas en distintos puntos del hall cuyas posiciones se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Extensión de hall Check in.➤ Hall Check in.➤ Hall principal.
--	--

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

1. Antecedentes:

- 1.1. Aeropuertos Andinos del Perú es el operador de aeródromo que tiene bajo su administración el Aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón”, por tal razón, al corresponderle el mantenimiento de la infraestructura aeroportuaria y la prestación de servicios relacionados con el acceso, uso y seguridad de la misma.
- 1.2. El aeropuerto de Arequipa cuenta con butacas, ubicadas en distintos puntos del Hall Principal y Hall Check-in, destinadas para brindar comodidad a las personas que hacen uso de las instalaciones aeroportuarias.

2. Descargos:

- 2.1. Respecto a la afirmación del reclamante: “indican que los pasajeros estén desde las 5 am y apertura a las 5:40 am”, se señala lo siguiente:
A las 05:00 horas del día 03 de abril, el aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón” se encuentra abierto y con presencia de usuarios en sus instalaciones, dado



que la habilitación de las puertas de ingreso a nuestras instalaciones se produjo a las 04:26 horas, circunstancias que se demuestran con las imágenes del cuadro anterior.

2.2. Respecto a lo indicado por el reclamante, “en la sala no tienen sillas ni comodidades” debe precisarse que:

El aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón” cuenta con butacas ubicadas en el hall principal y hall Check in, las cuales tienen el propósito de brindar comodidad a los usuarios de las instalaciones aeroportuarias. De igual modo, se verificó que entre las 05:17 (ingreso del reclamante) y las 05:21 horas (interposición de reclamo) del día 03 de abril, el hall principal, área a la que el reclamante se dirige con posterioridad a su ingreso al aeropuerto, cuenta con butacas situadas al costado del tópicico con asientos disponibles para los usuarios que lo requieran.

3. Conclusiones:

3.1. El aeropuerto de Arequipa “Alfredo Rodríguez Ballón” cumple con permitir el ingreso a sus instalaciones con anterioridad a las 05:00 horas.

3.2. El aeropuerto de Arequipa cuenta con mobiliario destinado a brindar comodidad a los usuarios de las instalaciones aeroportuarias.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de lado Tierra

RESOLUCIÓN N° 00002-2024-AAP-AQP

1 mensaje

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

9 de abril de 2024, 11:23

Para: "jesmsamanez@gmail.com" <jesmsamanez@gmail.com>

Buenas dia

Jose Eduardo Samanez

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 00002-2024-AAP-AQP y el Informe N° 0002-2024-OPS-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 00002-2024-AAP-AQP , interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos con usted.

Atentamente,

Fatima Idone

2 adjuntos

 RESOLUCIÓN N° 0002-2024-AAP-AQP.pdf
871K

 INFORME 0002-2024-OPS-AQP-AAP Reclamo N° 02-2024-AAP-AQP.pdf
163K