



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 000020			2022 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante					
Henry Huanco Calvina					
Teléfono 953729671					
2 Correo electrónico					
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Henry_5436@hotmail.com					
3 Documento de Identidad del Reclamante					
DNI		Carnet de Extranjería		Pasaporte	
45265702					
4 Domicilio del Reclamante					
Calle / Jirón / Avenida					
Orubamba 101 Urb. 13 de Enero Distrito Jose Luis Bustamante y Rivero					
Provincia / Departamento					
Arequipa					
País					
Peru					
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>Ingreso al aeropuerto según Ticket 09:08:05 me dirigí a recoger un sobre con orden de servicio 54238251, el cual al momento de acercarse a las instalaciones de entrega hubo un montón de cola (fotos del hecho), habiendo solo un personal en atención, a medida que pasaba el tiempo se fueron atornillando en otra ventanilla (después de 8 min) (fotos) Tal es así que al tomar el sobre al pagaré eran las 09:28 am, me dirigí a pagar y me solicitaron el pago de S/6.50 por acceso de playa, (situación que no era culpa mía ya que no había personal) me indicaron que presentara mi queja en informes que ellos son la empresa portales, al acercarme al aeropuerto informes, me indican que es la responsabilidad de Talme que ellos no pueden asumir responsabilidad por los servicios que presta Talme, y ellos son Aeropuertos Andinos</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>					
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)					
<ul style="list-style-type: none"> - Fotografías digitales - Ticket de ingreso 					
Firma			Huella digital		
Fecha: 25 de Agosto de 2022					

PROVEEDOR



RESOLUCIÓN N° 0020-2022-AAP-AQP

Expediente : 0020-2022-AAP-AQP
Reclamante : Henry Huanaco Calcina

Arequipa, 31 de agosto de 2022

VISTO:

El reclamo N° 000020-2022-AAP-AQP de fecha 25 de agosto de 2022, interpuesto por Henry Huanaco Calcina identificado con DNI N° 45265702 (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 se le habría realizado el cobro por parqueo vehicular sin considerar que el tiempo transcurrido desde que ingresó al Aeropuerto hasta que se retiró con su vehículo no sería imputable a él, sino a la demora en la atención en la entrega de encomiendas pues había una sola persona en la atención de dicho servicio pese a que había bastantes personas que habían acudido a la oficina de entregas.

Que, al respecto, se cuenta con el INFORME N° 0007-2022 / ST-AAP-AQP que da cuenta de lo sucedido, incluso con imágenes que se adjunta a la presente y forma parte integrante de la presente resolución.

Que, sobre el particular, si bien se comprende el malestar del Reclamante, lo cierto es que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene a su cargo el servicio de entrega de encomiendas ni injerencia sobre la empresa que presta dicho servicio en el Aeropuerto para requerirle que disponga de mayor personal. Respecto de dicho servicio, el mismo es





prestado por la empresa TALMA S.A. conforme se le indicó al Reclamante en su oportunidad.

Que, respecto al cobro de parqueo vehicular, el mismo correspondía debido a que el Reclamante superó el tiempo de tolerancia debidamente informado y el hecho de que se alegue la demora por parte de la empresa TALMA S.A. en el servicio que preste no constituye un supuesto de exoneración del cobro de parqueo vehicular, el mismo que fue realizado ajustándose a la información brindada.

Que, por lo tanto, si bien se comprende el malestar del Reclamante, lo cierto es que en el presente caso corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa TALMA S.A. si considera que la misma habría ofrecido un servicio inadecuado en perjuicio suyo.

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° 000020-2022-AAP-AQP interpuesto por el Reclamante por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución y en el INFORME N° 0007-2022 / ST-AAP-AQP, no obstante comprender su malestar dejando a salvo el el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa TALMA S.A. si considera que la misma habría ofrecido un servicio inadecuado en perjuicio suyo.

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.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.



Tercero: Notificar la presente Resolución y el INFORME N° 0007-2022 / ST-AAP-AQP al correo del Reclamante.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.


Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



INFORME 0007-2022 / ST-AAP-AQP

PARA : Tito Gerardo Luque Rojas
Administrador Aeropuerto Arequipa

: Enrique Alejandro Chávez Farfán
Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa

DE : Luigi Henry Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de Terminal

FECHA : 26 de agosto del 2022

ASUNTO : Reclamo N° 00020-2022-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo N° 000020-2022-AAP-AQP interpuesto el día 25 de agosto del presente año a través del libro de reclamaciones de Aeropuertos Andinos del Perú.

El día 25 de agosto a las 09:41 Hrs., se presentó en el área de informes el Sr. Henry Huanaco Calcina solicitando el libro de reclamaciones, ello por cuanto no se le habría atendido oportunamente en el Área Carga de LATAM, lo que habría ocasionado una demora superior a los 10 minutos de tolerancia establecidos por Los Portales; en ese momento, el Sr. Juan Carlos Gallegos, agente LIDERMAN que se encontraba como encargado de informes en el turno, le dio alcance sobre las responsabilidades:

- TALMA (como encargados de entrega y recepción de carga de LATAM)
- LOS PORTALES (como encargados del área de parking)
- AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERU (como operador de aeródromo).

Asimismo, le indico que corresponde presentar su reclamo mediante el libro de reclamaciones de TALMA.

Ante la insistencia del reclamante, el encargado de informes llamo al Supervisor de Terminal, por lo que a las 09:47 Hrs. me aproximé al área. En el lugar, el reclamante me reitera los hechos e insiste en que se le entregue el libro de reclamaciones (se adjunta evidencia fotográfica).

Cabe resaltar que se le indico en repetidas oportunidades que Aeropuertos Andinos del Perú no tiene participación en la estructuración del horario de atención, asignación de personal que labora en el turno ni el tiempo de demora de la entrega y/o envío de la carga. Siendo responsabilidad exclusiva de la empresa TALMA

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

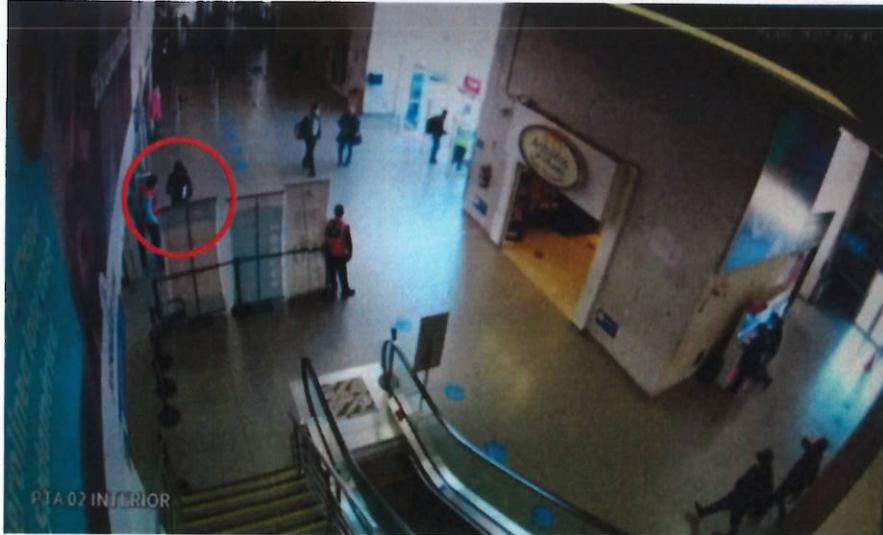


Luigi Iquiapaza Iquiapaza
Supervisor de terminal

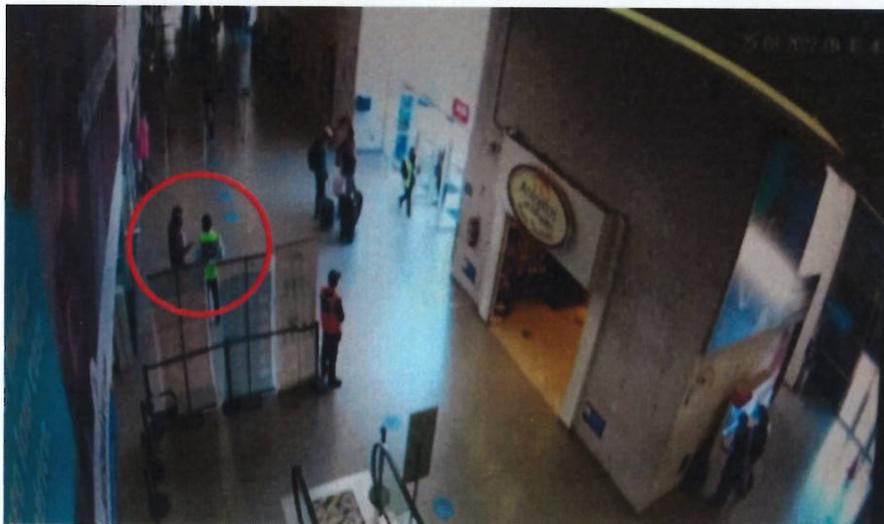


ANEXO 01: EVIDENCIA FOTOGRAFICA

- Siendo las 09:41 hrs. es atendido por el personal de informes



- Siendo las 09:47 hrs. es atendido por el Supervisor de Terminal



Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: miércoles, 31 de agosto de 2022 13:22
Para: henry_5436@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; Abel Flores Quiróz
Asunto: RESOLUCIÓN N°0020-2022-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN N°0020-2022-AAP-AQP.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Entrega
	henry_5436@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 31/08/2022 13:22
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 31/08/2022 13:22

Buenas tardes:

Estimado señor Henry Huanaco Calcina,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 0020-2022-AAP-AQP, mediante el cual se resuelve el reclamo N° 0020-2022-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Aeropuertos
Andinos del
Perú

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>

