



RUC: 20538593053

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO <b>Nº 000003</b> 2024 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
FRANCO COPPIO LOZANO		
Teléfono: 97142289		
2 Correo electrónico FRANCO0024@outlook.es		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Dirección de correo electrónico: FRANCO0024@outlook.es		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4344582		
4 Domicilio del Reclamante		
Calle / Jirón / Avenida / Provincia / Departamento / País		
Av. Panamericana E2 Villa Lozano		
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>NO HAY ATENCION EN GARAS (Módulo PAGO) PARA DEJAR MI VEHICULO EN GARANTIA. DICES QUE OBRAN A LOS CAR PERO TENGO QUE ABOLAR EL QUIOSK (Volo LATAM 2100), CON DENUNCIA SI USUARIO NO SOLUCIONAN. Y ME DICE QUE ESPERO. Y EL VEHICULO? LE PREGUNTO? POR LO DE CRITERIO. DEJAR MI VEHICULO EN GARANTIA Y ABOLARLO.</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 Abril de 2024		



## RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-AQP

**Expediente :** 0003-2024-AAP-AQP  
**Reclamante :** Franco Carpio Lozano

Arequipa, 06 de Mayo de 2024

### **VISTO:**

El reclamo N° 0003-2024-AAP-AQP, de fecha 26 de Abril de 2024, interpuesto mediante el Libro de Reclamaciones por Franco Carpio Lozano quien se identificaría con DNI N° 43445682 (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 hay atención en garita (modulo de pago) para dejar su vehículo en guardianía.

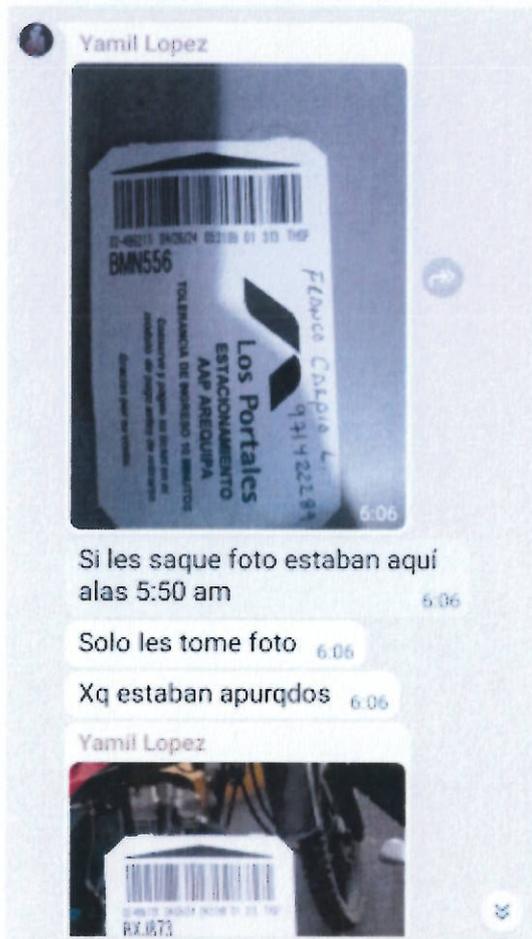
Que, al respecto se debe tener en cuenta lo señalado en el Informe N° 003-2024-LPEO-AQP-AAP, formulado por la administración de la empresa Los Portales, quien está a cargo de la operación de la Playa de Estacionamiento del Aeropuerto, que da cuenta de los hechos materia del presente reclamo, indicando que en el Modulo de Pago se exhibe un letrero que da cuenta del horario de atención, así indica un número de teléfono (986689997) en caso los usuarios deseen hacer uso del servicio de guardianía, antes del horario de apertura de dicho modulo, esto es antes de las 06:00 AM.

Que, de la misma manera indica que el personal de turno de las 06:00 am, llevo para aperturar el modulo pago a las 05:50 am, momento en que el Reclamante se





encontraba esperando, y se le procedió a explicar el procedimiento y posterior se realizó el registro respectivo de su ticket para el servicio de guardianía.



Que, en razón a lo indicado, no se advierte un incumplimiento en la prestación del servicio de Playa de Estacionamiento, en tanto se advierte existía un numero de contacto para atención del servicio de guardianía, fuera del horario de atención del modulo de pago, aunado a que se brindó la atención oportuna al reclamante, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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° 0003-2024-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 resolución<sup>1</sup>.

**Tercero:** Notificar la presente Resolución y el Informe N° 003-2024-LPEO-AQP-AAP al correo consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Tito Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

---

<sup>1</sup> **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 003-2024-LPEO-AQP-AAP**

**PARA:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**

**DE:** Elmer Garro  
**Administrador Los Portales Estacionamientos Operadora**

**FECHA:** 26 de abril del 2024

**ASUNTO:** Reclamo N°003 Atención en Modulo de Pago

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al Reclamo Nro. 003 colocado el día 26 de abril del presente año.

**Objeto de Consulta**

1. Al promediar las 05:31am ingresa el Señor **Franco Carpio Lozano** al estacionamiento, baja de su vehículo de placa BMN556 y se dirige al módulo de pago.

**Observaciones**

**PRIMERO:** Siendo las 05:00am ingresa el personal de apertura, dejando en el módulo de pago un letrero informativo que indica *“Estimado usuario por el momento los pagos del servicio de estacionamiento realícelo en salida hasta las 06:00am – Tema de guardianía comuníquese al 986 689 997”*, después de ello el personal se dirige a la salida para la función de sus labores.

**SEGUNDO:** Cliente **FRANCO CARPIO** ingresa con su vehículo, placa **BMN556**, a las 05:31am y se dirige al módulo de pago con la intención de registrar su ticket para el servicio de guardianía, al llegar no visualiza al personal que él esperaba.

**TERCERO:** Espera unos minutos intuyendo la llegada del personal, no percatándose del letrero en mención (**PRIMER PUNTO**), y por la premura de perder su vuelo se dirige al terminal del aeropuerto para hacer presente su incomodidad.

**CUARTO:** El personal del turno de las 06:00am llega a las 05:50am al módulo de pago para su apertura y encuentra al cliente esperando, se le explica el procedimiento y posterior a ello se le hizo efectivo el registro de su ticket para el servicio de guardianía.

**Conclusión:**

Se conversó con el cliente quien muy amablemente nos atendió y se le indicó el horario de atención en el módulo de pagó, de igual manera nos indicó que no había visualizado bien el letrero en caja.

**Documentos Anexados:**

Anexo 01: Letrero informativo

Anexo 02: Letreros zona de  
guardianía

Anexo 03: Ticket del cliente  
registrado por el anfitrión.

Anexo 04: Vehículo en guardianía

Atentamente.

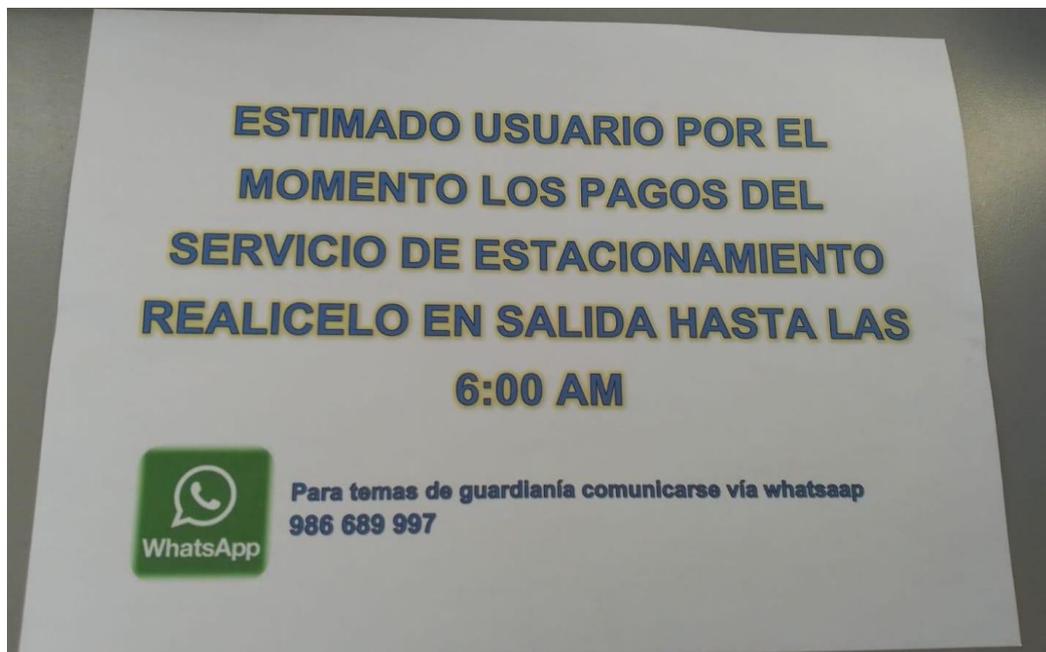


ELMER GARRO GUERRA  
ADMINISTRADOR  
DE NEGOCIO

---

Elmer Garro Guerra  
**Administrador**  
Los Portales Estacionamiento  
Operadora S.A

**ANEXO 01 – LETRERO INFORMATIVO**



**ANEXO 02 – LETRERO ZONA DE GUARDIANIA**



**ANEXO 03 – TICKET DEL CLIENTE REGISTRADO POR EL ANFITRIÓN**



El anfitrión reporto el registro del ticket para el servicio de guardianía.

ANEXO 04 – VEHICULO EN GUARDIANIA



**ANDINO**

Asistente Administrativa Arequipa &lt;asistente.aqp@aap.com.pe&gt;

**RESOLUCIÓN N° 0003-2024-AAP-AQP**

1 mensaje

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

7 de mayo de 2024, 10:31

Para: franco0024@outlook.es

Cc: Tito Gerardo Luque Rojas &lt;tito.luque@aap.com.pe&gt;, Abel Flores &lt;abel.flores@aap.com.pe&gt;

Buenos dias estimado

Franco Carpio Lozano

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 0003-2024-AAP-AQP y el INFORME 003-2024-LPEO-AQP-AAP., mediante el cual se resuelve el Reclamo N° 0003-2024-AAP-AQP , 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](http://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.

**2 adjuntos** **RESOLUCION N° 0003-2024-AAP-AQP.pdf**  
1067K **INFORME 003-2024-LPEO-AQP-AAP..pdf**  
1019K