	<b>PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UN RECLAMO</b>				GO-MS-RCL-PRO-001
					Versión 01
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página
ASO	GO	GO	18/01/2021	1 de 4	

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo brindar al usuario, el detalle de los procedimientos a seguir para el registro y presentación del reclamo ante AdP, para su correcta evaluación y respuesta.

## 2. ALCANCE

Todos los usuarios de los aeropuertos operados por Aeropuertos del Perú S.A., podrán hacer uso del presente documento.

## 3. LINEAMIENTOS GENERALES

- 3.1. Los reclamos atendidos por AdP serán todos aquellos registrados en:
- Libro de Reclamaciones del aeropuerto
  - Página web de Aeropuertos del Perú, en el apartado **CONTACTO/ RECLAMOS Y SUGERENCIAS**: [https://www.adp.com.pe/es/suggestions\\_new\\_page?page\\_id=39](https://www.adp.com.pe/es/suggestions_new_page?page_id=39)
  - Carta o correo electrónico
  - Reclamos vía telefónica.

## 4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- 4.1. **AdP:** Aeropuertos del Perú S.A.
- 4.2. **Sugerencia o Reclamo:** Son presentados por los usuarios en formato autocopiativo (libro de reclamaciones), mediante un escrito (mesa de Parte), página web, correo electrónico, vía telefónica, derivados de OSITRAN y otros.

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. **USUARIOS**
- Brindar a AdP los fundamentos de hecho y de derecho del reclamo.
- 5.2. **AEROPUERTOS DEL PERÚ**
- Dar respuesta a todos los reclamos interpuestos por el usuario a través de los canales listados en el punto 3.1.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La atención a los reclamos por parte de AdP, se realiza bajo estricto cumplimiento del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú - AdP (OSITRAN).

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UN RECLAMO</b>				GO-MS-RCL-PRO-001
					Versión 01
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página
ASO	GO	GO	18/01/2021	2 de 4	

## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

### 7.1. REQUISITOS PARA PRESENTAR RECLAMOS:


**7.1.1 RECLAMOS POR ESCRITO:** Será dirigido al Gerente de Aeropuerto y se presentará en la mesa de partes, o de ser el caso, en el Módulo de Atención al Cliente de cualquiera de los Aeropuertos y, de preferencia en el Aeropuerto en el que se originó el reclamo. Tal reclamo cumplirá con los siguientes requisitos:

- a) Instancia u órgano resolutorio al que va dirigido el reclamo.
- b) Identificación del usuario reclamante: nombre y apellidos completos, número de Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería o Pasaporte solo para ciudadanos extranjeros- y el domicilio al que se harán llegar las notificaciones.
- c) Datos del representante legal, del apoderado y del abogado, si los hubiere.
- d) Identificación, precisión del reclamo y los argumentos que lo fundamenten de hecho y cuando les sea posible las de derecho.
- e) Lugar, fecha y firma o huella digital del usuario reclamante o su representante, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- f) Copia simple del documento que acredite la representación.
- g) Los fundamentos de hecho y de derecho del reclamo, los medios probatorios que el reclamante considere pertinentes que se ofrezcan y actúen. El incumplimiento de este requisito no generará la inadmisibilidad o improcedencia del reclamo, salvo que los medios probatorios resulten sustanciales para evaluar el reclamo presentado.

**7.1.2. RECLAMOS VÍA TELEFÓNICA:** Se exceptúa el literal e) y para el cumplimiento del literal g) se otorga un plazo de dos (02) días para su cumplimiento, bajo el apercibimiento de considerarse como no presentado el reclamo.

### 7.2. RELACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS COMPETENTES PARA LA RECEPCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

El órgano responsable de conocer, analizar e investigar los reclamos interpuestos por los Usuarios es el Gerente de Aeropuerto de AdP. Dicho órgano se pronunciará sobre los reclamos, en calidad de primera instancia. Igualmente, en el caso que el Usuario presente un recurso de reconsideración, el órgano responsable de resolverlo será el Gerente de Aeropuerto. Si el Usuario presentase un recurso de apelación, el órgano responsable de AdP elevará el expediente al Tribunal de OSITRAN. Si el Usuario interpusiese un recurso de queja, el órgano responsable de AdP emitirá el informe técnico que solicite el Tribunal de OSITRAN. En todos los supuestos anteriores, se debe cumplir con los plazos y formas establecidas en el **Reglamento de Atención y**

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UN RECLAMO</b>				GO-MS-RCL-PRO-001
					Versión 01
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página
ASO	GO	GO	18/01/2021	3 de 4	

## **Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú - AdP (OSITRAN).**

### **7.3. RELACIÓN DE LOS MEDIOS PROBATORIOS**

Los medios probatorios para interponer y sustentar un Reclamo son todos aquellos que el Usuario considere pertinente a efecto de acompañar o fundamenta a su reclamo. Estos pueden ser enviados al correo electrónico del aeropuerto con la solicitud de más información.

### **7.4. OBLIGACIÓN DE LOS USUARIOS A REALIZAR EL PAGO DE LOS MONTOS QUE NO SON MATERIA DE RECLAMOS**

Los reclamos y los recursos presentados de conformidad con lo dispuesto en el **Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos del Perú - AdP** no están sujetos a la realización de ningún pago a la Entidad Prestadora ni a OSITRAN.

Si el reclamo estuviera relacionado con la facturación por algún Servicio prestado, la atención del reclamo no estará condicionada a la realización de ningún pago.

### **7.5. DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA ENCARGADA DE RESOLVER LOS RECLAMOS**

La dependencia administrativa encargada de conocer, analizar, investigar y resolver los reclamos interpuestos por los Usuarios es la Gerencia del Aeropuerto y / o representante designado de AdP.

### **7.6. PLAZO MÁXIMO DE PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**

El Usuario debe presentar su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días contados a partir de los hechos que, pueden dar lugar al reclamo, pudiendo emplear para ello los formularios preimpresos que serán puestos gratuitamente a disposición del público en las Mesas de Partes o en Módulos de Atención al Cliente de AdP.

El Usuario también puede presentar su reclamo a través de carta, correo electrónico o teléfono.

### **7.7. MATERIA DE LOS RECLAMOS**

Los servicios sujetos a reclamos son todos aquellos derivados de La explotación de infraestructura de transporte de uso público, que son responsabilidad de AdP, bajo la supervisión de OSTRAN. Estos reclamos son, entre otros, los siguientes:

- a) La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponde a AdP.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER UN RECLAMO</b>				GO-MS-RCL-PRO-001
					Versión 01
	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha	Página
ASO	GO	GO	18/01/2021	4 de 4	

- b) El condicionamiento por parte del sujeto reclamado de la atención de los reclamos formulados por los usuarios, al pago previo de la retribución facturada.
- c) La calidad y oportuna prestación de dichos servicios que son responsabilidad de AdP.
- d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de AdP, sus funcionarios o dependientes.
- e) Cualquier reclamo que surja de la aplicación del REMA.
- f) Las relacionadas con el acceso a la infraestructura que limitan el acceso individual a los servicios responsabilidad de las Entidades Prestadoras.
- g) Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas, o condiciones del servicio, o información defectuosa.

## 8. REGISTRO

- Reclamo interpuesto por el usuario

## 9. ANEXOS

Ninguno.