

INFORME DE GESTIÓN DE LA CONCESIÓN DEL PRIMER GRUPO DE AEROPUERTOS DE PROVINCIA



GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN



ÍNDICE

Resumen Ejecutivo

- I. **Aspecto Generales de la Infraestructura Concesionada**
 - 1.1. Características generales.
- II. **Datos operativos de los aeropuertos supervisados**
 - 2.1. Tráfico de Aeronaves.
 - 2.2. Tráfico de Pasajeros.
 - 2.3. Tráfico de Carga.
 - 2.4. Ingresos Regulados y No Regulados.
- III. **Cumplimiento de Plan de Anual de Supervisión, 2T-2018**
- IV. **Acceso a la Infraestructura Aeroportuaria**
 - 4.1. Gestión de Proyectos de Contratos de Acceso
- V. **Inversiones Reconocidas**
- VI. **Determinación del Cofinanciamiento – 2T 2018**
- VII. **Aporte por Regulación**
- VIII. **Atención de Reclamos**

Resumen ejecutivo

El 11 de diciembre de 2006, se celebró el Contrato de Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia de la República del Perú, siendo suscrito por la empresa Aeropuertos del Perú S.A. – AdP (en adelante, el Concesionario) y el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – MTC (en adelante, el Concedente). La concesión incluye los aeropuertos de Anta-Huaraz, Cajamarca, Chachapoyas, Chiclayo, Iquitos, Pisco, Piura, Pucallpa, Talara, Tarapoto, Trujillo y Tumbes.

El siguiente cuadro se muestra los principales datos de la Concesión:

Cuadro N° 01 Datos Generales de la Concesión	
Concesionario	Aeropuertos del Perú S.A.
Accionistas de la Concesión	GBH Investments S.A. 69.23%
	Talma Servicios Aeroportuarios S.A. 30.77%
Tipo de concesión	Cofinanciamiento bajo modalidad de Ingreso Mínimo Garantizado
Factor de competencia	Menor pago por Mantenimiento y Operación (PAMO)
Compromiso de Inversión	USD 207,68 millones (inc. IGV)
Inversión acumulada al junio 2018	USD 107,7 millones (inc. IGV)
Inicio de la concesión	11 de diciembre de 2006
Vigencia de la concesión	25 años
Adendas	8

(**) Monto referido en Contrato de Concesión

El Contrato de Concesión establece, entre otros aspectos, el esquema de financiamiento, los compromisos de inversión asumidos por el Concesionario, las Garantías a favor de cada una de las partes, y el esquema de regulación tarifaria de los servicios a ser prestados. Asimismo, entre 2008 y 2011, se han suscrito ocho (8) adendas al Contrato de Concesión: las cuatro primeras fueron celebradas el 2008; la quinta, en 2009; la sexta, en 2010, la séptima en 2011 y la octava en 2015. Cabe señalar que las Adendas 1, 2 y 4 corresponden a la entrega al Concesionario de los aeropuertos de Pisco, Chiclayo y Piura, respectivamente, mientras que, mediante la última se modificaron los requisitos previstos para la contratación del personal clave de la Concesión a fin de garantizar la oferta de personal y su adecuada capacitación.

En el primer trimestre, ADP movilizó un total de 1,3 millones de pasajeros, lo cual significó un crecimiento de 8.43% respecto al segundo trimestre de 2017. Como en años anteriores, prácticamente la totalidad del tráfico de pasajeros correspondió a vuelos nacionales (99%). Por su parte, el tráfico de pasajeros en el aeropuerto de Iquitos concentró el 18.8% del tráfico de total de pasajeros, seguido el aeropuerto de Piura, con 18.0%.

Informe de Gestión de la Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia

Asimismo, ADP transportó un volumen de carga ascendente a 4,122 toneladas de carga, lo que representó una reducción de 12.5% en comparación con el volumen alcanzado en el segundo trimestre del año anterior; la totalidad de la carga movilizada durante el segundo trimestre de 2018, corresponde a vuelos nacionales. El aeropuerto de Iquitos registro la mayor contribución (58.9%) al volumen total de carga movilizada durante el segundo trimestre de 2018, seguido por el aeropuerto de Pucallpa, que concentró el 11.6% del total de carga.

Adicionalmente, en el segundo trimestre de 2018 se registraron 37,557 movimientos de aeronaves, mostrando un crecimiento de 5.44% con respecto al segundo trimestre del año anterior, siendo los vuelos nacionales los que concentraron el 99.1% del total de operaciones.

En el segundo trimestre de 2018, los ingresos no regulados obtenidos por ADP ascendieron 1,4 millones. El aeropuerto de Iquitos concentro el 20.5% del total de los ingresos no regulados, seguido el de Trujillo, con 16.3%. Le siguen en importancia Piura, Chiclayo, Pucallpa y Tarapoto con participaciones que fluctúan entre 15.3% y 9.1%. En contraste, los aeropuertos de Chachapoyas y Huaraz registraron los menores ingresos no regulados, cada uno con menos del 1% sobre el ingreso no regulado.

Respecto, al Pago por Mantenimiento y Operaciones - PAMO correspondiente al segundo trimestre de 2018, se informa que no se realizó la instrucción de pago correspondiente, por lo que la factura fue devuelta al Concesionario mediante Oficio N° 6129-2018-GSF-OSITRAN, dado que se presentaron observaciones en el mantenimiento de la infraestructura del lado aire y lado tierra

Finalmente, en cuanto a las transferencias realizadas por el Concesionario a favor de OSITRAN, bajo el concepto de aporte por regulación, en el segundo trimestre de 2018, dicho pago ascendió a S/ 329,718.00 soles.

I. Aspectos generales de la Infraestructura Concesionada

1.1 Características generales

1. A fines del año 2006, AdP¹ inicio operaciones en nueve de los doce (12) aeropuertos del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia, los mismos que le fueron entregados en concesión por el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC). Posteriormente, durante el año 2008, se entregaron los aeropuertos de Pisco, Chiclayo y Piura, completando la red de doce aeropuertos a ser operados por AdP.
2. El siguiente cuadro muestra las ubicaciones, fecha de toma de posesión de los doce (12) aeropuertos operados por AdP:

Cuadro N° 02			
Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia			
AEROPUERTO	DEPARTAMENTO	FECHA DE TOMA DE POSESIÓN	
1	Anta - Huaraz	Ancash	11/12/2006
2	Cajamarca	Cajamarca	11/12/2006
3	Chachapoyas	Amazonas	11/12/2006
4	Iquitos	Loreto	11/12/2006
5	Pucallpa	Ucayali	11/12/2006
6	Talara	Piura	11/12/2006
7	Tarapoto	San Martin	11/12/2006
8	Trujillo	La Libertad	11/12/2006
9	Tumbes	Tumbes	11/12/2006
10	Pisco	Ica	05/02/2008
11	Chiclayo	Lambayeque	06/03/2008
12	Piura	Piura	24/11/2008

Fuente: Plan Anual de Negocios de AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

3. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, AdP tiene la responsabilidad de llevar a cabo el Diseño, Construcción, Financiamiento y Operación de la red de aeropuertos, durante un periodo de 25 años. Para lograr este cometido, el Contrato de Concesión establece dos periodos que denomina el Periodo Inicial (compuesto por los 3 primeros años de la Concesión) y el Periodo Remanente (a partir del cuarto año hasta el término de la Concesión).

¹ El 11 de diciembre de 2006, el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, en representación del Estado Peruano, y la Sociedad Concesionaria Aeropuertos del Perú S.A. (en adelante, el Concesionario o AdP) celebraron el Contrato de Concesión para el diseño, la construcción, mejora, mantenimiento y explotación del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia (en adelante, el Contrato de Concesión), por un plazo de 25 años.

Informe de Gestión de la Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia

4. Los aeropuertos concesionados se encuentran clasificados en cuatro grupos, dependiendo del tráfico de pasajeros registrado durante el último año. Dicha clasificación es utilizada para establecer niveles de servicio, esquemas tarifarios, inversiones, entre otros aspectos, de manera homogénea en cada grupo. El siguiente cuadro muestra la clasificación de los doce aeropuertos concesionados, basada en el tráfico de pasajeros registrado en el año 2017.

Cuadro N° 03 Clasificación de los Aeropuertos Concesionados a AdP			
GRUPO I (> 500 mil)	GRUPO II (250 - 500 mil)	GRUPO III (100 - 250 mil)	GRUPO IV (< 100 mil)
Iquitos	Cajamarca	Tumbes	Anta-Huaraz
Piura		Talara	Chachapoyas
Tarapoto			Pisco
Pucallpa			
Trujillo			
Chiclayo			

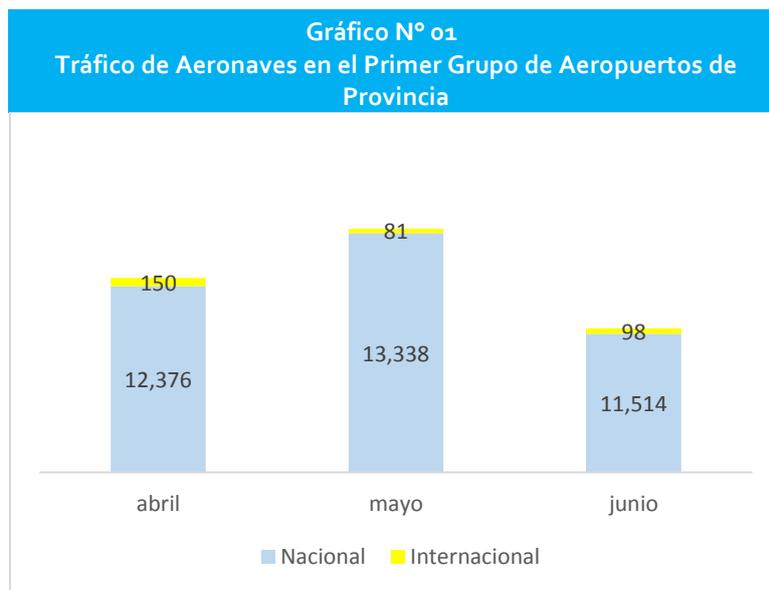
Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

II. Datos operativos de los aeropuertos supervisados

2.1 Tráfico de Aeronaves

5. En el segundo trimestre de 2018, los doce (12) aeropuertos a cargo del Concesionario atendieron 37,557 movimientos de aeronaves (entre aterrizaje y despegue), mostrando un crecimiento de 5.44% con respecto al segundo trimestre del año anterior. Cabe precisar que los aeropuertos en concesión atienden primordialmente vuelos nacionales (99.1% del total de operaciones), siendo estos los determinantes del incremento observado en el tráfico de aeronaves en segundo trimestre de 2018.



Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

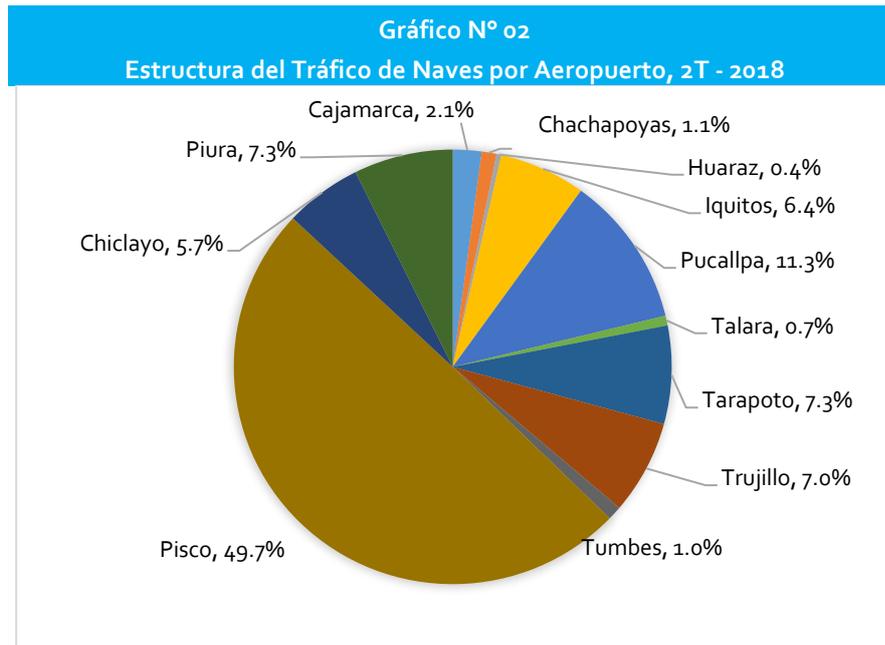
6. El total de movimientos de aeronaves (entre aterrizaje y despegue) acumulado a junio 2018, se detalla a continuación:

Operaciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Total	13,320	14,880	12,246	12,526	13,419	11,612	78,003
Nacional	13,131	14,757	12,115	12,376	13,338	11,514	77,231
Internacional	189	123	131	150	81	98	772

Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

7. Cabe señalar, que el aeropuerto de Pisco alcanzó el mayor tráfico de aeronaves, concentrando el 49.7% del total de operaciones registradas por el Primer Grupo de Aeropuertos. Cabe precisar que en el segundo trimestre de 2018, las operaciones por instrucción en dicho aeropuerto, representa el 57.8%, siendo su principal usuario la Escuela Peruana de Aviación Civil, el 42.2% restante está dividido entre vuelos militares y vuelos comerciales.

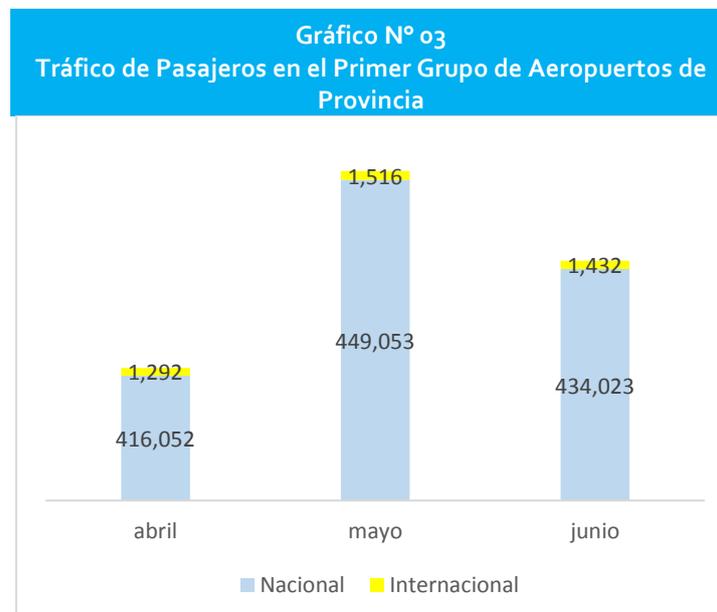


Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

2.2 Tráfico de Pasajeros

8. En el segundo trimestre del año 2018, el Concesionario atendió un total de 1,3 millones de pasajeros, registrando un crecimiento de 8.43% respecto al segundo trimestre del año anterior. Cabe indicar que dicho crecimiento fue impulsado por el flujo de pasajeros en vuelos nacionales, el cual representó más del 99% del tráfico total.



Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

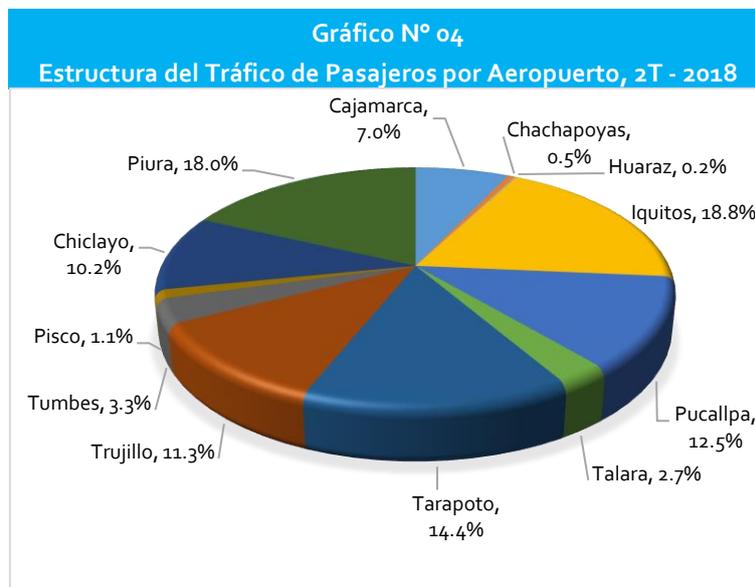
9. Al respecto, el total de tráfico de pasajeros acumulado a junio 2018, se detalla a continuación:

Pasajeros	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Total	486,107	471,872	464,534	417,344	450,569	435,455	2,725,881
Nacional	483,973	470,405	462,970	416,052	449,053	434,023	2,716,476
Internacional	2,134	1,467	1,564	1,292	1,516	1,432	9,405

Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

10. Respecto al tráfico de pasajeros, el aeropuerto de Iquitos concentro el 18.8% del tráfico de total de pasajeros, seguido el aeropuerto de Piura, con 18.0 %. Le siguen en importancia Tarapoto, Pucallpa, Trujillo y Chiclayo con participaciones que fluctúan entre 14.4% y 10.2%. En contraste, los aeropuertos de Chachapoyas y Huaraz registraron los menores niveles de tráfico de pasajeros, cada uno con menos del 1% sobre el tráfico total.

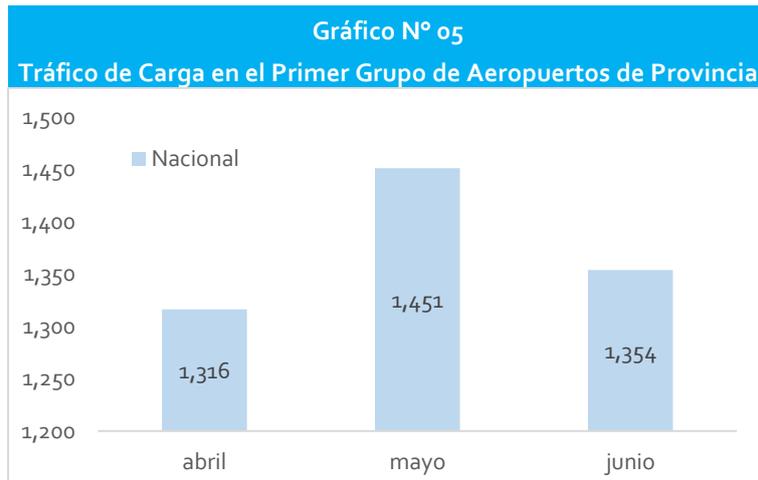


Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

2.3 Tráfico de Carga

11. Durante el segundo trimestre de 2018, AdP movilizó a través de sus doce (12) aeropuertos en operación un total de 4,122 toneladas de carga, lo que representa una reducción del 12.5% en comparación con el volumen alcanzado en el segundo trimestre del año anterior. La totalidad de la carga movilizada durante el segundo trimestre de 2018, corresponde a vuelos nacionales.



Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

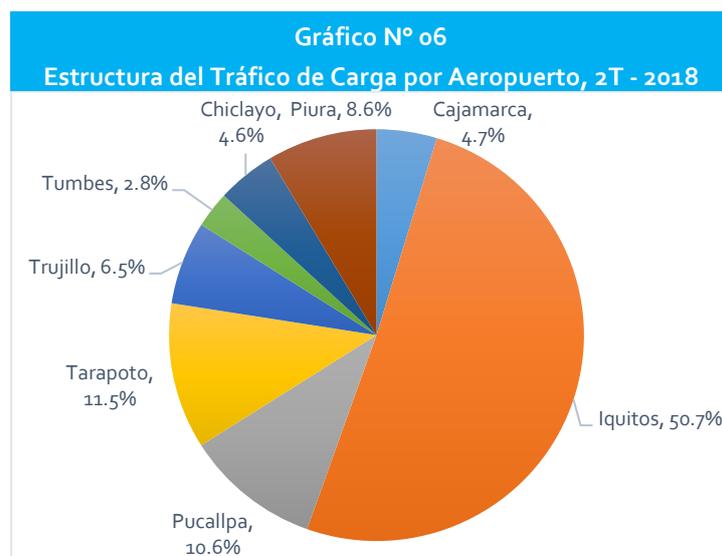
12. Al respecto, el total de carga acumulada a junio 2018, se detalla a continuación:

Carga	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Total	1,220.379	1,279.64	1,487.48	1,316.40	1,451.21	1,354.02	8,109.134
Nacional	1,220.38	1,279.64	1,487.48	1,316.40	1,451.21	1,354.02	8,109.134
Internacional	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000

Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

13. El aeropuerto de Iquitos registro la mayor contribución (58.9%) al volumen total de carga movilizada durante el segundo trimestre de 2018, seguido por el aeropuerto de Pucallpa, que concentró el 11.6% del total de carga. En tanto, los aeropuertos de Tarapoto y Piura representan el 11.5% y 7.6% respectivamente; mientras que los aeropuertos de Chachapoyas, Huaraz, Pisco y Talara no registraron volumen de carga.

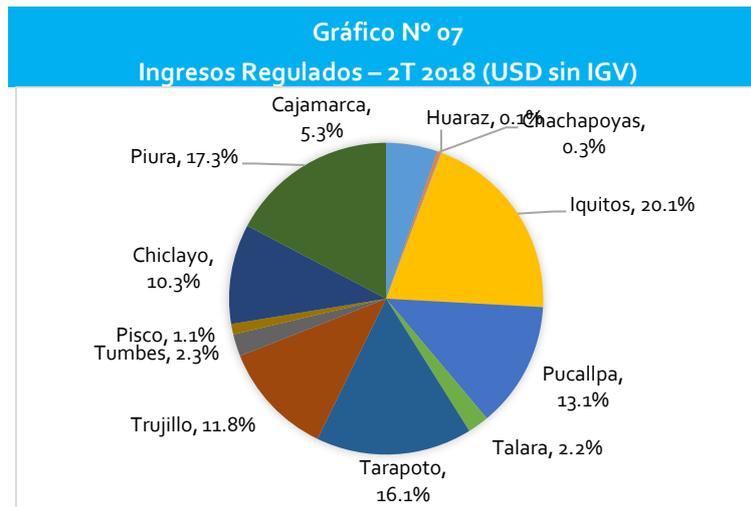


Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

2.4 Ingresos Regulados e Ingresos No Regulados

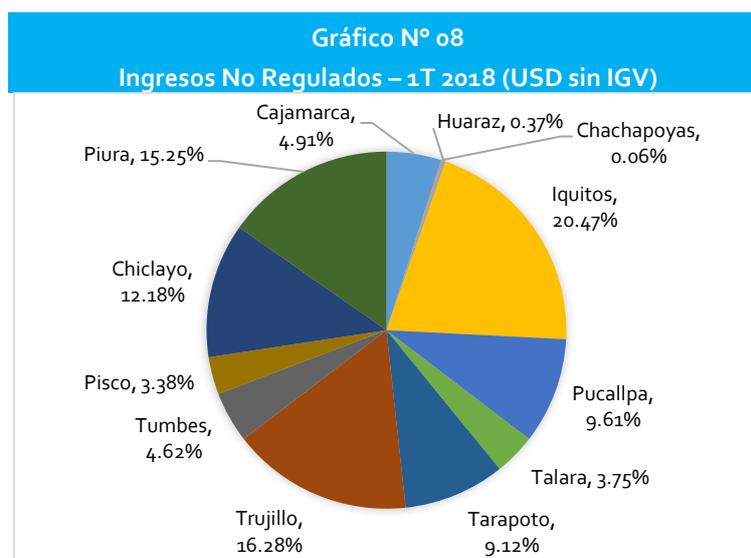
14. Durante el segundo trimestre de 2018, el total de ingresos regulados es de USD 4,8 millones. El aeropuerto de Iquitos concentra el 20.1% del total de los ingresos regulados, seguido del Aeropuerto de Piura, con 17.3%. Le siguen en importancia Tarapoto, Pucallpa, Trujillo y Chiclayo con participaciones que fluctúan entre 16.1% y 10.3%. En contraste, los aeropuertos de Chachapoyas y Huaraz registraron los menores ingresos regulados, cada uno con menos del 1% sobre el ingreso regulado.



Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

15. Durante el segundo trimestre de 2018, el total de ingresos no regulado es de USD 1,4 millones. El aeropuerto de Iquitos concentro el 20.5% del total de los ingresos no regulados, seguido del Aeropuerto de Trujillo, con 16.3%. Le siguen en importancia Piura, Chiclayo, Pucallpa y Tarapoto con participaciones que fluctúan entre 15.3% y 9.1%. En contraste, los aeropuertos de Chachapoyas y Huaraz registraron los menores ingresos no regulados, cada uno con menos del 1% sobre el ingreso no regulado.



Fuente: AdP

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

16. En el año 2017, ingresaron diez (10) nuevos clientes a la red de aeropuertos de AdP, siendo:
- En Cajamarca ingresó una heladería/pastelería y un Gift Shop.
 - En Chiclayo ingresó el primer negocio de custodia/embalaje de equipaje y un módulo de venta de snacks.
 - En Iquitos ingresó el primer negocio de custodia/embalaje de equipaje.
 - En Pisco se abrió un punto para la venta de souvenirs.
 - En Piura ingresó un nuevo cajero, un módulo de productos regionales/souvenirs y un módulo para realizar la venta anticipada del servicio de taxi a los pasajeros que viajan desde Piura a Lima.
 - En Trujillo la venta de textiles y prendas de alpaca fue reemplazada con un nuevo concesionario que actualmente tiene operaciones en Chiclayo.
17. Adicionalmente, LATAM instaló trece (13) Módulos de Check-In Electrónicos para pasajeros en los Aeropuertos de Chiclayo (03), Pucallpa (03), Iquitos (03), Piura (02), Trujillo (02) como parte de su nuevo modelo de negocio. Asimismo, instalaron tres (03) módulos para realizar transacciones comerciales en los Aeropuertos de Iquitos (01), Trujillo (01) y Chiclayo (01).

Nuevos clientes: Locales y Módulos Comerciales

Chiclayo:

- "Papachay Market"
- "Secure Bag"

Pisco:

- "Inkaeco"

Cajamarca:

- "La Cremería"
- "Pipas"

Iquitos:

- "Secure Bag"

Piura:

- "Caja Municipal de Piura"
- "I Love PIU"
- "Taxi Directo"

Trujillo:

- "Sol de Alpaca"

Módulos de Hotel

En el año 2017, ingresaron un total de cinco (05) módulos en los aeropuertos de Tumbes (1), Tarapoto (2) y Pucallpa (2).

Playa de Estacionamiento

Durante el 2017, Control Parking siguió operando las playas de Trujillo y Chiclayo, y tomó la operación de las playas de los aeropuertos de Tumbes, Piura y Pucallpa.

III. Cumplimiento de Plan de Anual de Supervisión, 2T-2018

18. De acuerdo al Plan Anual de Supervisión de 2018², respecto a Aeropuertos del Perú S.A. se programaron 113 actividades de supervisión en materia aeroportuaria, de las cuales el 50.4% corresponde a la modalidad de inspección (supervisión en sus propias instalaciones o en la infraestructura que administre el Concesionario), el 37.2% corresponde a la modalidad de supervisión de gabinete y el 12.4% corresponde a reuniones de trabajo.
19. En el segundo trimestre de 2018, se programaron 23 actividades de supervisión en materia aeroportuaria. En el siguiente cuadro, se detalla las materias en las cuales se realizaron las actividades de supervisión:

Cuadro N° 04 Actividades de Supervisión – 2T 2018				
Materia	Económico Comercial / Administrativo- Financiero	Inversiones	Operaciones/ Ambiental	Total
Inspecciones	03	---	08	11
Supervisión de Gabinete	05	---	03	08
Reuniones de Trabajo	---	04	---	04
Total	08	04	11	23

Fuente: Plan Anual de Supervisión 2018

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

20. Cabe señalar, que se han cumplido en un 98% el total de actividades programadas en el segundo trimestre de 2018; es decir, se realizaron 22 de las 23 actividades de supervisión programadas.
21. De la actividad faltante, para el caso de la concesionaria Aeropuertos del Perú S.A. se efectuó la reprogramación de una inspección, debido a problemas logísticos, no se pudo adquirir los pasajes para el supervisor encargado de la inspección. Dicha actividad se a reprogramado para el mes de noviembre 2018.

IV. Acceso a la Infraestructura

4.1 Gestión de Proyectos de Contratos de Acceso

22. Durante el segundo trimestre de 2018, Aeropuertos del Perú S.A. remitió a este Organismo Regulador, para su revisión y aprobación, un total de 24 proyectos de contrato de acceso (incluyendo proyectos de adendas) debidamente visados por los

² Mediante Resolución de Gerencia General N° 235-2017-GG-OSITRAN se aprobó el Plan Anual de Supervisión de OSITRAN 2018.

Informe de Gestión de la Concesión del Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia

usuarios intermedios, conforme a lo señalado en el artículo 72° del Reglamento Marco de Acceso de OSITRAN – REMA. En el cuadro N° 05 se observa que servicios esenciales se prestaron:

Cuadro N° 05 Proyecto de Contratos de Acceso / Adendas – 2T 2018				
AEROPUERTOS	abr-18	may-18	jun-18	ACUM. 2018
AdP	0	0	3	3
Rampa o Asistencia en tierra	0	0	1	1
Abastecimiento de combustible	0	0	0	0
Atención de tráfico de pasajeros y equipaje ^{/2}	0	0	1	1
Mantenimientos de aeronaves en hangares	0	0	1	1

Fuente: Plan Anual de Supervisión

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

23. Los proyectos de contrato de acceso, los mismos que se encuentran visados por los usuarios intermedios, fueron remitidos por el Concesionario con el objeto de:

- Ampliación de plazo de vigencia.
- Modificación del importe de la garantía de fiel cumplimiento.
- Modificar el cargo de acceso.
- Ampliar el uso de área particular.

V. Inversiones Reconocidas

24. Desde el inicio de la Concesión se han reconocido inversiones por un monto de US\$ 107,7 millones las cuales equivalen al 51.8% de la inversión comprometida, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 06 Monto de Inversiones Reconocidas– 2T 2018			
Aeropuerto	Monto de inversión comprometida	Monto de inversión reconocida a marzo 2018	% Inversión
Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia	US\$ 207,685,182	US\$ 107,670,873	51.8%

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

25. Cabe señalar, que en el mes de abril y mayo se ha reconocido inversión por un monto de US\$ 17,518 y US\$ 49,830 respectivamente. Respecto al mes de junio, no se reconoció inversión.

VI. Determinación del Cofinanciamiento – 2T 2018

26. El análisis del reconocimiento del cofinanciamiento referido al Pago por Mantenimiento y Operación (PAMO) correspondiente al segundo trimestre de 2018, se realizó conforme a lo establecido por el Contrato de Concesión y sus anexos, en particular el Anexo 17. Respecto al Procedimiento del Pago del Cofinanciamiento, el literal f) del numeral 3 del Anexo 17 del Contrato establece que OSITRAN tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para instruir al fiduciario para que se pague el importe incluido en la factura presentada por AdP con los recursos de la Cuenta Recaudadora del Fideicomiso.
27. Al respecto, cabe señalar que el Concesionario mediante Carta N° 675-2018-GR-AdP recibida el 06 de julio de 2018, presentó la factura por el Pago del Cofinanciamiento referido al Pago por Mantenimiento y Operaciones (PAMO) correspondiente al segundo trimestre de 2018.
28. Mediante Oficio N° 06129-2018-GSF-OSITRAN de fecha 16 de julio de 2018, OSITRAN devuelve la factura electrónica N° 002-1524 por concepto de cofinanciamiento operacional, requiriéndole al Concesionario disponga el levantamiento de las observaciones pendientes, a efectos de instruir al fiduciario el pago por cofinanciamiento operacional correspondiente al segundo trimestre de 2018.

Cuadro N° 07 AdP – Cofinanciamiento 2T 2018 (Incluido el IGV)	
COMPONENTE	TOTALES - 2T 2018
COF Total	---
CRPAOs (1-8)	US\$ 2,081,854.92
PAO "Periodo Inicial"	S/ 4,327,023.34
PMP "Programa de Mantenimiento Periódico 2013, 2014, 2015 y 2016"	S/ 2,318,466.67

Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

VII. Aporte por Regulación

29. De acuerdo al Reglamento de Aporte por Regulación aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 064-2015-CD-OSITRAN de fecha 17 de noviembre de 2015, las Entidades Prestadoras están obligadas a efectuar mensualmente el pago del Aporte por Regulación a que se refiere el artículo 10 de la Ley N° 27332 aplicando el porcentaje fijado anualmente sobre la totalidad de sus ingresos facturados, deducido el IGV y el IPM³.

³ IPM: Impuesto de Promoción Municipal.

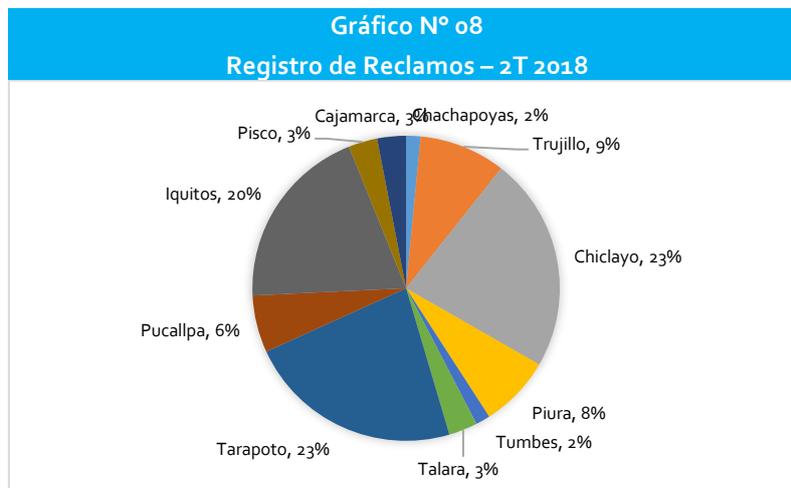
30. El plazo para pagar el Aporte por Regulación vence en la misma fecha que la Entidad Prestadora debe pagar el IGV, según cronograma de vencimiento emitido por la SUNAT, en el siguiente cuadro se detalla el ingreso por Aporte por Regulación el segundo trimestre de 2018:

Cuadro N° 08 Detalle del Aporte por Regulación – 2T 2018				
Aeropuerto	Abril	Mayo	Junio	Total S/
Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia	S/ 71,275.00	S/ 186,612.00	S/ 71,831.00	S/ 329,718.00

Fuente: Jefatura de Tesorería – Gerencia de Administración
Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

VIII. Atención de Reclamos

31. Durante el segundo trimestre de 2018, se registraron un total de 66 reclamos en primera instancia, en materia aeroportuaria de infraestructura de transporte de uso público supervisadas por OSITRAN. El número de reclamos del aeropuerto de Chiclayo y Tarapoto concentra el 46% del total de los reclamos presentados. Le siguen los aeropuertos de Iquitos, Trujillo y Piura. En contraste, en el aeropuerto de Huaraz no se registraron ningún reclamo, correspondiente al segundo trimestre de 2018.



Fuente: AdP
Elaboración: Gerencia de Supervisión y Fiscalización

32. Al respecto, de la información remitida por el Concesionario, los casos más frecuentes en materia de reclamos en los aeropuertos son:

- Calidad y oportuna prestación del servicio.
- Facturación o cobro.
- Daño o pérdida en perjuicio de los usuarios.
- Acceso a la infraestructura.
- Información proporcionada a los usuarios.

**Informe de Gestión de la Concesión del
Primer Grupo de Aeropuertos de Provincia**



© OSITRAN

Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público.

Jefatura de Contratos Aeroportuarios.

Calle Los Negocios 182 Piso 4, Surquillo, Lima – Perú.

Documento de Gestión Segundo Trimestre 2018

Colaboradores:

Danilo Campos Flores.

Cristian Ortiz Varias.

