

## Juan Diego Linares Rios

---

**De:** gd\_legal@aap.com.pe  
**Enviado el:** jueves, 06 de octubre de 2016 06:11 p.m.  
**Para:** gd\_legal  
**Asunto:** Registro de reclamos en línea

### Registro de reclamos en línea. A continuación el detalle:

---

Sede: Arequipa

Nombre y Apellido: Hotel Umacollo Inn

Telefono: 957057144

Pais: Peru

Provincia / Departemento: arequipa

Domicilio: Ricardo Palma s/n Umacollo

Tipo de documento de identidad: Documento Nacional de Identidad

Numero de documento: 40760132

Email: wilber1603@hotmail.com

Autorizo el envío de la respuesta a mi correo electrónico: Si

Identificación y precisión del reclamo: El día Jueves 06 de Octubre a las 17:02 se le pidió a la Srta. de turno del área de informes que por favor nos indicara la confirmación del vuelo de Latam y la Srta. contesto despotadamente que cual número de vuelo era el que deseábamos. Al no recordar el número de vuelo le indicamos el horario en que llegaba dicho vuelo y nos respondió que número de vuelo y al intentar darle respuesta nos colgó el teléfono cabe recalcarles que ese maltrato es frecuentemente en el turno de la Srta. Lizbeth Llerena.

Relación de medios aprobatorios: Les sugerimos que llamen ustedes a dicho servicio solicitando la hora de arribo de algún vuelo si mencionarle el número de vuelo o preguntándole los vuelos confirmados en el turno de dicha Srta. Por favor tomar las medidas correctivas del caso para que así puedan brindar un mejor servicio al público usuario.

RESOLUCIÓN N° 002-2016-AAP-AOP-WEB

Expediente : 002-2016-AAP-AQP-WEB  
Reclamante : Christian Raju Herrera Velásquez

Arequipa, 13 de Octubre de 2016.

**VISTO:**

El reclamo N° 002-2016-AAP-AQP-WEB de fecha 06 de octubre de 2016, interpuesto por el Sr. Christian Raju Herrera Velásquez identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40760132 (en adelante, el Reclamante) en representación de Hotel Umacollo Inn a través de la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**CONSIDERANDO:**

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. es la sociedad concesionaria del Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de la ciudad de Arequipa (en adelante, el 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 de 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, debiendo 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 indicando su malestar debido a un presunto trato indebido como consecuencia del requerimiento, vía telefónica, de información sobre la confirmación del horario de llegada de un vuelo. El Reclamante indica que no pudo obtener la información requerida debido a que no contaba con el número del vuelo programado y que personal de atención telefónica del Aeropuerto finalizó la llamada telefónica de manera inadecuada.

Que, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se encuentra constantemente capacitando a su personal para brindar el trato debido y la información que nuestros usuarios requieran. Sin embargo, es pertinente señalar, que es necesario que nuestros usuarios brinden a nuestro personal encargado de brindar información el número de vuelo del que requieran información para así poder cumplir con el protocolo de seguridad establecido en nuestro Aeropuerto.

Que, con relación al trato inadecuado brindado por parte de nuestro personal de información telefónica, es oportuno expresar que lamentamos los posibles inconvenientes generados, pero al no contar con pruebas fehacientes del incidente descrito en el reclamo formulado corresponde declararlo infundado.

Que, en ese sentido el presunto incidente descrito por el Reclamante como consecuencia de su requerimiento de información a la central telefónica del Aeropuerto no configura un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.



Que, sin perjuicio de ello, la empresa toma conocimiento del presente reclamo a fin de evaluar medidas que puedan prevenir incidentes como el descrito en el reclamo con el objetivo de poder brindar el mejor servicio a nuestros usuarios.

Que, en consecuencia, corresponde declarar infundado el reclamo interpuesto, sin perjuicio de expresar al Reclamante nuestras sinceras disculpas por los incidentes que hayan podido generarse y el compromiso de la empresa de mejorar e implementar medidas que puedan prevenir situaciones similares.

Que, 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 (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el 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,

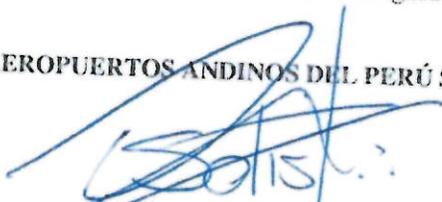
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar **INFUNDADO** el reclamo N° 002-2016-AAP-AQP-WEB de fecha 06 de octubre de 2016, interpuesto por el Reclamante a través de la página web de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. con relación al Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez de Ballón" de la ciudad de Arequipa por las razones expuestas.

**Segundo:** Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**Tercero:** Notificar la presente resolución al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

  
Diego Solís Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa