



## RESOLUCIÓN N° 044-2016-AAP-AQP

**Expediente** : 044-2016-AAP-AQP  
**Reclamante** : Percy Enrique Macedo Camino

Arequipa, 22 de noviembre de 2016.

### **VISTO:**

El reclamo N° 044-2016-AAP-AQP de fecha 11 de noviembre de 2016, interpuesto por el Sr. Percy Enrique Macedo Camino, identificado con DNI N° 43761049 (en adelante, el Reclamante) en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

### **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 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 que la empresa habría incurrido en un presunto error al momento de consignar el código de su vuelo en las pantallas fids ubicadas en el Aeropuerto. Al respecto, señala que toda vez que en los monitores no se consignó el código del vuelo de manera idéntica a la que figuraba en la tarjeta de embarque otorgada por la aerolínea, dicha imprecisión causó la pérdida de su vuelo.

Que, es preciso señalar que tal como se indica en el informe adjunto a la presente resolución, la información de los monitores fue correctamente consignada por el personal del Aeropuerto ya que el vuelo correspondía a la aerolínea Peruvian Airlines, el código del vuelo era el 233, la hora de salida de su vuelo era a las 21:00 horas y la puerta de embarque correspondía a la N° 2.

Que, con respecto a una presunta imprecisión en el código del vuelo, cabe señalar que el monitor ubicado en el Aeropuerto consignó correctamente el número del vuelo tal como fuera indicado por la aerolínea; no obstante, la diferencia señalada por el Reclamante con relación al código consignado en la tarjeta de embarque atiende a que en ésta última se hace referencia adicionalmente a la aerolínea en el mismo código utilizándose el código alfanumérico "P9", siendo que la inclusión de dicha referencia en la tarjeta de embarque constituye una práctica habitual de la



aerolínea. Así, la inclusión de dicho código alfanumérico junto al código del vuelo en la pantalla fids no resulta necesaria toda vez que el nombre de la aerolínea "Peruvian Airlines" se encuentra consignado en la columna derecha inmediata al código de vuelo en el monitor conforme se aprecia en la imagen contenida en el informe adjunto.

Que, dadas las circunstancias, el Reclamante cuenta con toda la información necesaria a su disposición para no incurrir en la confusión alegada. Así, el único vuelo de Peruvian Airlines que figuraba en las pantallas fids con el horario de salida consignado en su propio boarding pass (21.00 horas) era el vuelo 233, por lo que el Reclamante pudo prever que su vuelo era el consignado en el monitor con dicho código. Asimismo, el personal del Aeropuerto se encontraba a su disposición para absolver las preguntas que estimara convenientes con relación a la salida de su vuelo a fin de orientarlo e indicarle cual era la sala de embarque correspondiente a su vuelo.

Que, habiendo señalado que el código de vuelo que se registró en el monitor fue aquél brindado por la propia aerolínea y que la empresa no ha incurrido en ningún error, corresponde declarar infundado el presente reclamo, sin perjuicio de señalar que la empresa se compromete a coordinar con la aerolínea a fin de adoptar medidas destinadas a evitar posibles confusiones para los reclamantes en el futuro lo que no supone en ningún caso que en el presente caso la empresa haya incurrido en algún error por las razones expuestas anteriormente.

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° 044-2016-AAP-AQP de fecha 11 de noviembre de 2016, interpuesto por el Reclamante en el 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 y Anexo 1 al correo electrónico consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**

Diego Solis Tejada  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**ANEXO 01 RESOLUCION 044-2016-AAP-AQP**

**INFORME 00042-2016 INFORMES/AAP-AQP**

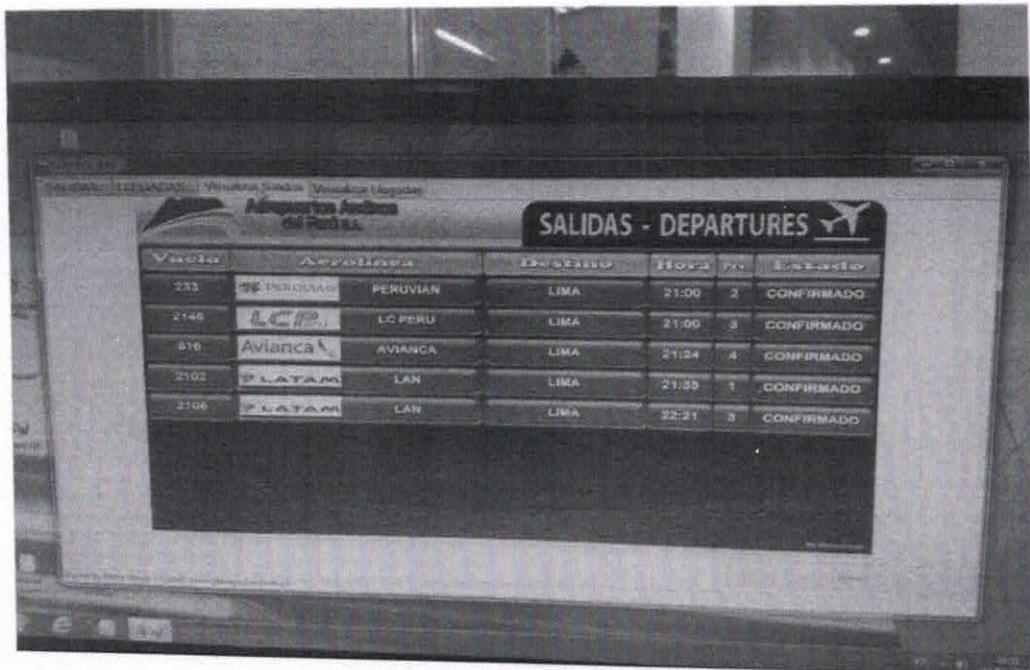
**A:** **DIEGO ELIAS SOLIS TEJADA**  
Administrador de Aeropuertos Andinos - Arequipa

**DE:** **FIGRELLA GUTIERREZ MORALES**  
Auxiliar de Informes y Perifoneo

**ASUNTO:** **ERROR EN CODIGO DE LAS PANTALLAS**

**FECHA:** **VIERNES, 11 DE NOVIEMBRE 2016**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el día viernes 11 de Noviembre del presente, se aproximó al área de informes el pasajero Percy Macedo, indicando que había perdido su vuelo porque en las pantallas no se detallaba el código exacto del vuelo en este caso P9233 tal como aparece en su bording, solo aparecía 233 indico que esto le produjo confusión y por eso no pudo abordar su vuelo, como respuesta le manifesté que en las pantallas se encontraba de forma correcta el detalle del vuelo: Adjunto foto



Vuelo	Aerolínea	Destino	Hora	Pu.	Estado
233	PERUVIAN	LIMA	21:00	2	CONFIRMADO
2146	LO PERU	LIMA	21:00	3	CONFIRMADO
816	Avianca	LIMA	21:24	4	CONFIRMADO
2102	LATAM	LIMA	21:30	1	CONFIRMADO
2106	LATAM	LIMA	22:21	3	CONFIRMADO



Aerolínea PERUVIAN el código 233 y la hora correcta de salida 21:00pm con la puerta correcta de embarque 2, que no había ningún error , le adicione que era el único vuelo de Peruvian que aparecía en las pantallas, que no había forma de producir confusión con otros vuelos de la misma aerolínea.

El pasajero insistió con su queja indicando que en las pantallas debería detallar el código P9232, por tal motivo se procedió a darle el libro de reclamaciones.

Es todo en cuanto puedo informar.

Atentamente,

---

FIGRELLA GUTIERREZ MORALES  
Auxiliar de Informes y perifoneo