



AEROPUERTO INTERNACIONAL "ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"

AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado / Arequipa

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000024 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
ERIKA ESPINOSA SUZUKI		
Teléfono 965473794		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida JR. CUEVA 599-5 P. LIBRE		
Provincia / Departamento LIMA		
País PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 40008473	Carnet de Extranjería	Pasaporte
4 Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input type="checkbox"/>		
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
ME HAN ROTO LA MALETA EN EL VUELO LIMA - AREQUIPA DE PERUVIAN AIRLINES. EL PERSONAL DEL AEROPUERTO ME INDICA QUE ME PONGA EN CONTACTO CON EL PERSONAL DE LA AEROLINEA PERO DICHAS PERSONAS NO SE ENCUENTRAN NI EN SU OFICINA (QUE ESTA CERRADA) NI EN EL COUNTER Y NADIE ME DA UNA SOLUCIÓN. EL PERSONAL DEL AEROPUERTO INSISTE EN QUE DEBO PONERME EN CONTACTO CON PERUVIAN Y ME HACE PERDER AUN MAS TIEMPO. FINALMENTE TENGO LA MALETA ROTA Y NADIE ME HA SOLUCIONADO EL		
(Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) TENA		
Firma 		Huella digital 
Fecha: 22 de MAYO de 20 17		

PROVEEDOR

00000001



RESOLUCIÓN N° 024-2017-AAP-AQP

Expediente : 024-2017-AAP-AQP
Reclamante : Erika Céspedes Suzuki

Arequipa, 8 de junio de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 024-2017-AAP-AQP de fecha 22 de mayo de 2017, interpuesto por la Sra. Erika Céspedes Suzuki, identificada con DNI N° 40008473 (en adelante, la 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 adelante Contrato de Concesión). 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, 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 presenta su queja indicando que le han roto la maleta en el vuelo Lima - Arequipa de Peruvian Airlines. Al respecto, señala que el personal del aeropuerto le indicó que debía ponerse en contacto con el personal de la aerolínea pero dicho personal no se encontraba en sus oficinas y no se le brindó una solución.

Sobre el particular, cumplimos con indicar que el manipuleo del equipaje en bodega en el Aeropuerto es realizado por las aerolíneas directamente y/o a través de terceras empresas por encargo suyo, siendo que su personal no se encuentra bajo el poder de



dirección de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en la medida en que éste no realiza dichas labores.

Que en consecuencia, teniendo en cuenta que el manipuleo del equipaje en bodega no es responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., corresponde declarar improcedente el reclamo formulado al no encontrarse comprendido dentro de las materias previstas en el Artículo 5 del Reglamento antes señalado.

Que, no obstante ello, se trasladará el reclamo a la aerolínea Peruvian Airlines S.A.C para los fines que consideren pertinente, sin perjuicio de lo cual la Reclamante tiene la potestad de dirigirse directamente a la aerolínea a efectos de obtener la tutela respectiva.

Que, asimismo, cabe mencionar que la falta de atención en el counter por parte de la aerolínea no resulta de responsabilidad de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. en la medida en que no constituye un servicio que el Aeropuerto preste a los usuarios. Por tanto, los problemas derivados de dichos servicios deben ser atendidos por las propias aerolíneas.

Que, en ese sentido, lamentamos los inconvenientes generados a la Reclamante, pero teniendo en cuenta que no se verifica un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos del Perú S.A. toda vez que los problemas que se susciten con el equipaje así como la falta de atención de las aerolíneas es competencia de las mismas, corresponde declarar improcedente el presente reclamo.

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 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 **IMPROCEDENTE** el reclamo N° 024-2017-AAP-AQP, interpuesto por la Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

Segundo: 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 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.

Tercero: Notificar la presente resolución al domicilio consignado en el reclamo.



AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Administrador del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 022-2017-AAP-AQP
(Anexo1)

INFORME SUPT01005-2017

PARA : Sr. Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Administrador

DE : José Gómez
Supervisor de Terminal

FECHA : 10-05-2017

ASUNTO : Informe Reclamo N° 00022

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle sobre el reclamo presentado en el Area de Informes por un pasajero de LC Perú que no pudo embarcar:

1. Para informar que el día 10 de Mayo aproximadamente a las 10:10 p.m. a la salida del primer grupo por Extensión Horaria, la Recepcionista de turno Srta. Fiorella Gutierrez me informa que una pasajera (Melania Flores Zegarra DNI: 29539235) acompañada de sus familiares quiere escribir su reclamo en el Libro de Reclamaciones de AAP.
2. Luego de recibido el mensaje, me acerco a la pasajera en mención, la cual se encontraba muy molesta porque según ella no la dejaron chequearse y entregar su equipaje en el Counter de Aerolínea LC Perú y proseguir con su Embarque en Sala de Embarque.
3. Luego de escucharle le indico que su Reclamo le corresponde escribirlo en Libro de Reclamaciones de la Aerolínea LC Perú, ya que nosotros como AAP no tenemos injerencia en las decisiones de la aerolínea, y por ello nosotros no podemos facilitarle el embarque si el Vuelo ya está cerrado.
4. La señora pasajera junto con sus familiares indican que no se les ayudó y que llegaron 5 minutos antes de la hora de salida de su vuelo según Itinerario, y que otros 3 pasajeros de la aerolínea que llegaron con ella si pudieron embarcar.
5. La Recepcionista le explicó que los pasajeros que ya vienen chequeados previamente y que solo llevan equipaje de mano pueden embarcar directamente sin pasar por Counter, a lo que ella responde que igual no la quisieron ayudar y que pondría de todas formas su reclamo en ambos Libros de Reclamaciones.
6. Luego de explicarle nuevamente que su Reclamo no es relacionado con el Servicio del Aeropuerto y que debe pedir el Libro de Reclamaciones de la Aerolínea LC Perú, la pasajera y sus acompañantes insisten con que se les entregue el Libro de reclamaciones, por lo que se le indica a la recepcionista que le brinde el Libro de Reclamaciones para que escriba su reclamo y no crear más tensión con la Pasajera de LC Perú.

Carta N° 524-2017-AAP

Lima, 8 de junio de 2017

CARGO

Señora
ERIKA CÉSPEDES SUZUKI
Jr. Cueva 599-5
Pueblo Libre

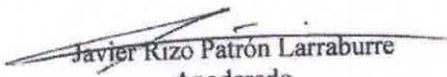
De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 024-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 024-2017-AAP-AQP, de fecha 22 de mayo de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de la ciudad de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

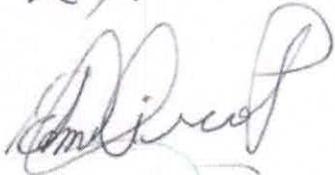
Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A


Javier Rizo Patrón Larraburre
Apoderado

Adjunto: Resolución N° 024-2017-AAP-AQP

EDMUNDO OLIVERA



05-06-17

07930177

FAMILIAR

