



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000026 2017 - AAP - AQP		
Nombre y Apellido completos del Reclamante KAIMER MERCEZ DOLMOS VENGOA.		
Teléfono 998052774		
Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida URB. MNO. BUSTAMANTE MZ D-11 MNO MELGAR.		
Provincia / Departamento AREQUIPA		
País PERÚ		
Documento de Identidad del Reclamante		
DNI 21288674	Carnet de Extranjería	Pasaporte
Correo electrónico		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> kdolmos@hotmail.com		
Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		
Administrador del Aeropuerto		
Identificación y Precisión del Reclamo		
ESTUVE EN EL SALON VIP Y LE INDICUÉ A LA SITA ENCARGADA DE QUE ME HABA EL FAVOR DE AVISARME QUE MI VUELO SE HABIA RETRAZADO (PERUVIAN DEBIA SALIR A LAS 14:50 Y SE RETRAZO Y INDICARON QUE SALIA A LAS 15:30) LA SITA NUNCA ME AVISO ES MÁS INDICÓ QUE NADIE DE LA AEROLINEA LE HABIA AVISADO POR LO QUE PERDI EL VUELO GENERANDOME MUCHOS INCONVENIENTES: SUGIERO QUE SE CAPACITE AL PERSONAL PARA QUE SEAN MAS AMABLES.		
<small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small>		
Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma 		Huella digital
27 de MAYO de 20 17		

PROVEEDOR

00000001



RESOLUCIÓN N° 0026-2017-AAP-AQP

Expediente : 026-2017-AAP-AQP
Reclamante : Kaimer Merced Dolmos Vengoa

Arequipa, 15 de junio del 2017.

VISTO:

El reclamo N° 0026-2017-AAP-AQP de fecha 27 de mayo de 2017, interpuesto por el Sr. Kaimer Merced Dolmos Vengoa, identificado con DNI N° 21288674 (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 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 reclamo, 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.

El Reclamante presenta el formulario de reclamos informando que encontrándose en la Sala Vip, le indicó a la persona encargada que por favor le avise si su vuelo se había retrasado ya que el mismo debía salir a las 14:50 horas y le indicaron que saldría a las 15:30. Sin embargo, el Reclamante indica que la encargada nunca le avisó sobre el retraso del vuelo aduciendo que nadie de la aerolínea se comunicó con ella a fin de informarle sobre dicho retraso. Al respecto, indica que perdió su vuelo y sugiere se capacite al personal a fin que brinden un mejor trato a los usuarios.



Que, con relación a la Administración de la Sala Vip del Aeropuerto de Arequipa, se indica que dicha labor se encuentra a cargo de KUBO ADS S.A., realizando dicha función en virtud al Contrato de arrendamiento firmado con nuestra empresa. Así, también se indica que KUBO ADS S.A. ha firmado un contrato con la empresa Priority Pass para brindar los servicios que se ofrecen en la Sala Vip a los suscriptores afiliados, quienes deben poseer su tarjeta Priority Pass.

Que, en lo que respecta a los comunicados previos para proceder a embarcar por parte del personal de la Sala Vip del Aeropuerto, es oportuno señalar que la realización de los mismos no configura una obligación para KUBO ADS de acuerdo con el contrato celebrado con Priority Pass o con la aerolínea ni tampoco constituye una obligación para Aeropuertos Andinos del Perú S.A., en calidad de empresa concesionaria. Así, la comunicación a los usuarios respecto a los embarques es de entera responsabilidad y realización de la aerolínea respectiva.

Asimismo, cumplimos con informar que en la Sala Vip se puede visualizar un anuncio (Anexo 1 de la presente resolución) en el que se indica que se deberán tomar las precauciones para evitar la pérdida de los vuelos, siendo que la empresa no se responsabiliza por los daños ocasionados.

Que, en esa línea, cabe precisar que el estar pendiente de la hora de embarque de los vuelos constituye responsabilidad de los pasajeros puesto que dicha hora se encuentra programada y ha sido previamente comunicada a los usuarios con anticipación, tal y como se puede corroborar en los tickets de embarque emitidos por las aerolíneas, los cuales consignan el horario de embarque del vuelo y que puede ser advertido desde el momento de la adquisición de los pasajes, siendo que en caso de vuelos retrasados, la correspondiente modificación horaria también puede ser advertida si el pasajero actúa diligentemente acudiendo a la puerta de embarque a la hora señalada o si solicita información directamente al personal de la aerolínea.

En ese sentido, cabe señalar que si bien nuestro personal acostumbra realizar comunicaciones respecto a los embarques, estos no se realizan en calidad de cumplimiento de alguna obligación por parte de KUBO ADS o de nuestra empresa; sino que dichos comunicados son realizados con el único objetivo de brindar un mejor servicio de calidad a nuestros usuarios, tal y como se efectuó en el presente caso.

Que, de acuerdo al informe emitido por la persona encargada que trabaja en la Sala Vip (Anexo 2 de la presente resolución) sí se anunció el retraso del vuelo del Reclamante; no obstante, a fin de obtener mayor información, el resto de pasajeros de su vuelo ubicados en la Sala Vip se contactaron con la aerolínea y luego reingresaron a la referida sala. Asimismo, de la lectura del informe se aprecia que al tomarse conocimiento sobre la hora confirmada de salida del vuelo, la encargada realizó el aviso correspondiente, razón por la que los pasajeros ubicados en la Sala Vip –con excepción del Reclamante- procedieron a embarcar a la hora señalada.

Por lo expuesto, la falta de comunicación alegada por el Reclamante en relación al embarque del vuelo reprogramado, no representa un incumplimiento por parte de las empresas antes señaladas, toda vez que como se indicó, no configura una obligación ni



para KUBO ADS establecida en el contrato celebrado con Priority Pass o con la aerolínea ni para nuestra empresa, y asimismo, se tiene que según el informe adjunto, el personal encargado sí habría procedido a realizar el aviso correspondiente siendo que resulta probable que en el caso del Reclamante, a este se le haya presentado alguna dificultad para tomar conocimiento sobre el anuncio emitido por la encargada.

Que, no obstante lamentar los inconvenientes generados al Reclamante, reiteramos que la obligación de comunicar el embarque de vuelos reprogramados corresponde a cada aerolínea operadora del vuelo y configura responsabilidad de los usuarios; motivo por el cual corresponde declarar infundado el presente reclamo.

Sin perjuicio de declarar infundado el presente reclamo, señalamos que lo sucedido en esta oportunidad será puesto en conocimiento de la empresa KUBO ADS a fin que se evalúen mejores alternativas para informar a los usuarios de la Sala Vip sobre las horas de salida de los vuelos, ello en aras de satisfacer las expectativas de nuestros usuarios en lo que respecta a recibir un mejor servicio de calidad por parte de la empresa.

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 **INFUNDADO** el Reclamo N° 0026-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa, por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

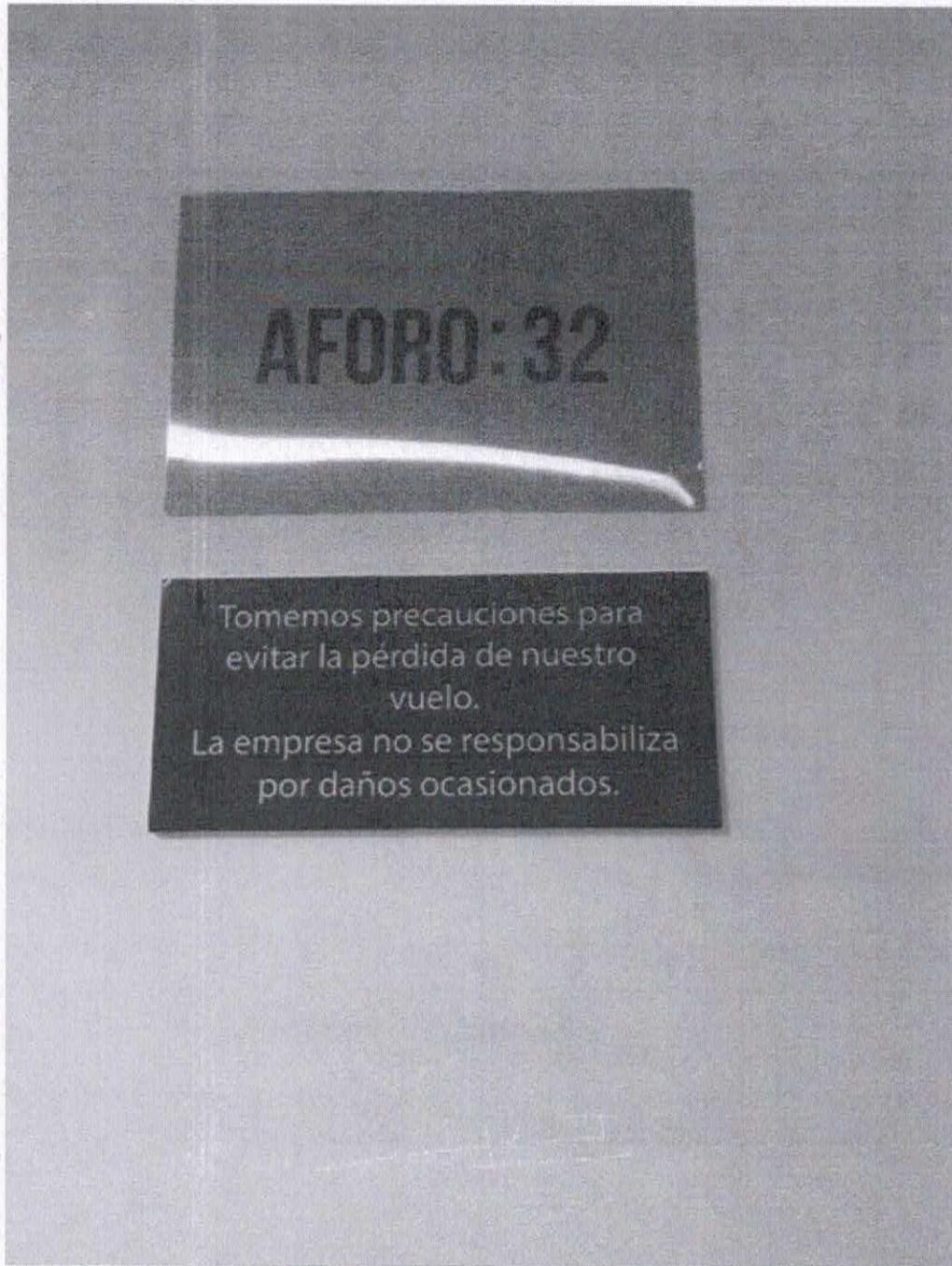
Segundo: Señalar que la presente Resolución pone fin a la instancia y en consecuencia, puede ser impugnada dentro de un plazo máximo de (15) días desde su notificación conforme a lo señalado en el artículo 21 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de Aeropuertos Andinos del Perú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

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

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Carlos Jimmy Virrueta Gonzáles
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

RESOLUCIÓN N° 0026-2017-AAP-AQP
ANEXO 1



RESOLUCIÓN N° 0026-2017-AAP-AQP
ANEXO 2

DESCARGO DE INCIDENTE DE PASAJERO SALA VIP

DATOS DE USUARIO: Kaimer Mercea Dolmos Vengoa

FECHA: 27 de Mayo del 2017

MOTIVO: Perdida de vuelo

El día Sábado 27, el pasajero Kaimer Mercea Dolmos Vengoa, ingreso a sala a las 13:58 con numero de vuelo P9234, en sala tenia otros 4 pasajeros del mismo vuelo, por lo que hice el anuncio del vuelo y que este se encontraba demorado, como es de conocimiento cuando los vuelos están con demora nosotros no manejamos información sobre las horas de estos por lo que los pasajeros subieron a contactarse con su aerolínea para pedir la información respecto de su vuelo y reingresaron a sala, cuando el vuelo tuvo confirmación avise a los pasajeros que podían realizar su embarque y estos salieron a embarcar. A las 16:20 ingrese a sala para anunciar a los pasajeros del vuelo LA2140 que podían realizar su embarque, es en ese momento cuando el señor Dolmos me pregunta sobre su vuelo y yo le indico que este ya había realizado su embarque, el señor salió apurado de sala y al cabo de unos 10 minutos regreso muy molesto y ofuscado diciéndome que había perdido su vuelo, que era mi responsabilidad, que yo estaba en sala para servirlo, me dijo además que si no le avise de su vuelo era por motivos racistas acusándome de haber sido racista con él, yo pese a sentirme agredida por la forma en que me hablaba y el tono de voz del señor, lo escuche y le explique que cuando los vuelos se encuentran demorados nosotros no manejamos información, que yo había hecho el anuncio del vuelo y que seguramente el señor no me había prestado atención, le explique además que nosotros en sala no tenemos la obligación de informar a los pasajeros sobre sus vuelos por lo que contamos con un cartel en el cual indicamos a los pasajeros tomar sus precauciones para con sus vuelos, pero que sin embargo lo hacemos como parte de nuestra cortesía por lo que hice el anuncio de ese vuelo y los otros 4 pasajeros que tenía en sala salieron a embarcar normalmente.

El señor se retiró de sala molesto y después entre las 18:30 y las 19:00 horas regreso a sala mucho más calmado y me pidió disculpas por el trato que había tenido conmigo asumiendo que la responsabilidad había sido suya ya que él se encontraba distraído realizando un trabajo, que no había sido su intención ofenderme ni faltarme el respeto, que es estaba molesto y que asumía su responsabilidad, acepte sus disculpas, le ofrecí las mías y el señor se retiró de sala.

Auxiliar Administrativa Arequipa

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: jueves, 15 de junio de 2017 13:08
Para: 'kdolmos@hotmail.com'
CC: Carlos Jimmy Virrueta Gonzales
Asunto: RESOLUCION N° 026-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCION N° 026-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Kaimer Merced Dolmos Vengoa,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 026-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 026-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón"

Sin otro particular, quedamos de Usted.

Atentamente,



Mercedes Carhuayo Munive
Auxiliar Administrativo Arequipa
Telf.: (054) 344 834
Celular: #961051625
aux.aqp@aap.com.pe
www.aap.com.pe

00002007