



## **RESOLUCIÓN N° 011-2017-AAP-AQP**

**Expediente : 011-2017-AAP-AQP**  
**Reclamante : Claudio Antonio Taboada Alvarez**

Arequipa, 07 de febrero de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 011-2017-AAP-AQP de fecha 27 de enero de 2017, interpuesto por el Sr. Claudio Antonio Taboada Álvarez, identificado con DNI N° 09860218 (en adelante, el 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 del 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, el Reclamante presenta su queja indicando que la empresa no estaría cumpliendo con su función de informar correctamente en las pantallas electrónicas sobre la llegada de los vuelos, lo cual genera incertidumbre tal como habría ocurrido en el presente caso, en que la pantalla indicaba que el vuelo 2103 aterrizaba a las 8:55 p.m. cuando dicho vuelo se demoró y llegó a las 9:33 p.m.

Que, con relación al presente reclamo, se tiene que la información sobre la llegada de los vuelos es proporcionada por la propia aerolínea, por lo que en este caso, la información sobre la llegada específica del vuelo 2103 atiende a lo reportado por la aerolínea conforme se aprecia del Informe N° 00011-2017 INFORMES/AAP-AQP emitido por el Oficial AVSEC que obra como Anexo 1 de la presente resolución.



Así, tal como se indica a través del referido informe, si bien el vuelo 2103 efectivamente venía demorado y aterrizó a las 9:26 p.m., las empresas tienen un acuerdo con las aerolíneas por el medio del cual se establece que todo cambio en pantallas será indicado a través de un correo electrónico o con la autorización del supervisor de la aerolínea, siendo que sin dicha indicación, Aeropuertos Andinos S.A. no se encuentra autorizado a modificar lo consignado en las pantallas electrónicas.

Así pues en el presente caso no existe un incumplimiento por parte de nuestra empresa siendo que conforme fuera expresado, ésta se limitó a brindar la información que había sido proporcionada por la aerolínea, sin que medie una comunicación (correo electrónico o autorización del supervisor de la aerolínea) por parte de esta última informando a tiempo a la empresa sobre la modificación en la hora de llegada del vuelo 2103.

Asimismo, se precisa 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° 011-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto 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.**

Paola Huertas Mori  
Administradora del Aeropuerto de Arequipa



**RESOLUCIÓN N° 010-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO 1**

**INFORME 00011-2017 INFORMES/AAP-AQP**

**A:** **PAOLA HUERTAS MORY**  
Administradora de Aeropuertos Andinos - Arequipa

**DE:** **LENY QUIROZ MENDOZA**  
Oficial AVSEC

**ASUNTO:** **RECLAMO POR PANTALLAS INFORMATIVAS DE VUELOS**

**FECHA:** **Viernes 27 de Enero 2017**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle, que el día viernes 27 a horas 21:39 se aproxima a informes el sr Claudio Taboada Álvarez muy molesto indicándome que el vuelo LATAM 2103-2012 en las pantallas tenía la hora confirmada de llegada de 20:55 y el vuelo no había aterrizado que tenía mala información ya que informes no estaba dando la información correcta porque el vuelo no había aterrizado.

Yo tengo la hora confirmada del vuelo a esa hora cuando llega el vuelo no pudo aterrizar y estuvo sobrevolando, aproximadamente a los 13 minutos torre me lanza un reestimado de 21:24, estando a la espera de correo para saber el estado del vuelo. Aterrizando este a las 21:26.

Por acuerdos realizados entre AAP y aerolíneas es que todo cambio en pantallas será mediante un correo o autorizado por el supervisor de la aerolínea, es por tal motivo que no cambien pantallas el reestimado de llegada de tal vuelo.

Es todo en cuanto puedo informar.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Leny Quiroz Mendoza  
Oficial AVSEC