



RESOLUCIÓN N° 015-2017-AAP-AQP

Expediente : 015-2017-AAP-AQP
Reclamante : Fredy Tipa Cáceres

Arequipa, 10 de marzo de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 015-2017-AAP-AQP de fecha 20 de febrero de 2017, interpuesto por el Sr. Fredy Tipa Cáceres, identificado con DNI N° 29545501 (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 se le brindó mala información sobre un vuelo que tuvo retraso de 4 horas. Al respecto, indica que en ningún momento se publicó en la pantalla la hora real de salida del vuelo y que el personal del Aeropuerto le brindó mala información.

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 falta de información exacta sobre la salida del vuelo 2140 atiende a que la aerolínea no reportó y/o confirmó una hora exacta para el despegue de la aeronave, sino que únicamente informó en un primer momento que el vuelo despegaba a la hora programada, esto es a



las 16:50 horas, sin volver a comunicarse con el personal que trabaja en la empresa para informar sobre la demora del vuelo así como su hora de salida.

Que, conforme se aprecia del Informe N° 00015-2017/INFORMES/AAP-AQP emitido por la Oficial de Informes y perifoneo que obra como Anexo 1 de la presente resolución, cuando el Reclamante consultó por el vuelo 2140 en un primero momento se le indicó que si bien se encontraba en plataforma, la aerolínea no había confirmado la hora exacta de despegue y que de ser posible se comunicara con LATAM a efectos de solicitar la información requerida.

Que, cuando el Reclamante se acercó por última vez al personal del aeropuerto para reclamar que en la pantalla no consignó en ningún momento la hora real de salida del vuelo, se indica que una vez producido el despegue de la aeronave, la empresa procede a remover la información sobre el vuelo, razón por la que al momento de la queja el Reclamante ya no encontró información sobre la hora de salida del vuelo.

Que, cabe precisar que la hora exacta de salida del vuelo 2140 no fue consignada en las pantallas tal como lo indica el Reclamante debido a que ello no fue informado por la aerolínea en ningún momento. Así, si bien el vuelo 2140 efectivamente venía demorado y aterrizó a las 20:46 horas, 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 consignar ningún tipo de información 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 en un primer momento, 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 2140.

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° 015-2017-AAP-AQP de fecha 20 de febrero del 2017, presentado por el Reclamante en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

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 su Anexo 1 al correo electrónico consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Alberto Kuriz Ponce
Administradora del Aeropuerto de Arequipa

Resolución N°015-2017-AAP-AQP
(Anexo1)



INFORME 00015-2017 INFORMES/AAP-AQP

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

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

ASUNTO: **MALA INFORMACION**

FECHA: **LUNES, 20 DE FEBRERO 2017**

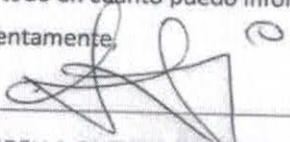
Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el día lunes 20 de Febrero del presente a las 20:00 pm, se aproximó al área de informes el Sr Fream Lipa Caceres, consultando sobre del vuelo LATAM 2140, que se encontraba con demora en su hora de salida arequipa - lima, programado para las 16:50, el señor se encontraba molesto por la demora y se le indico que el vuelo aún se encontraba en plataforma y que ya estaba por despegar y debíamos esperar unos minutos a su confirmación, adicional se le indico que si deseaba podía acercarse a LATAM para mayor información sobre el vuelo.

El señor regresa a las 21:00 horas consultando la demora del vuelo latam 2103-2102, del cual se le indico que no teníamos hora de confirmación aun, el vuelo estaba demorado y que debíamos esperar hasta que nos informaran que el vuelo salió de lima.

Transcurrido media hora el señor regresa por tercera vez al módulo indicando que LATAM le informo que ya el vuelo había salido, sin especificar el número de vuelo al que se refería, indicando molesto que quería información precisa, procedí a informarle que el vuelo latam 2103 seguía demorado y que no teníamos información tal como figuraba en las pantallas la demora del vuelo, pero que apenas nos confirmaran le brindaríamos información exacta, cuando el señor especifico que estaba hablando del vuelo 2140 no del vuelo 2103, se le indico entonces que ese vuelo había despegado de arequipa lima a las 20:46 pm, y por ese motivo el vuelo había sido retirado de las pantallas, el señor se molestó indicando que le brindamos mala información, y pidió el libro de reclamaciones, el señor no quiso escuchar ninguna explicación y procedió a poner el reclamo.

Es todo en cuanto puedo informar.

Atentamente,



FIGURELLA GUTIERREZ MORALES
Auxiliar de Informes y perifoneo