



## RESOLUCIÓN N° 022-2017-AAP-AQP

**Expediente :** 022-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** Melania Flores Zegarra

Arequipa, 29 de mayo de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 022-2017-AAP-AQP de fecha 10 de mayo de 2017, interpuesto por la Sra. Melania Flores Zegarra, identificada con DNI N° 29539235 (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 llegó al Aeropuerto media hora antes de que parta su vuelo de las 21:40 horas y no recibió las facilidades para hacer el "check in" ni para registrar su equipaje. Indica que sí hubiera podido abordar el avión toda vez que otros pasajeros que llegaron después procedieron a embarcar; sin embargo, en su caso, el personal no cumplió con brindarle la ayuda requerida.

Que, de la revisión del informe emitido por el Supervisor del Terminal (Anexo 1 de la presente resolución) se aprecia que debido a que la molestia de la Reclamante atendía a



que no le permitieron chequearse y registrar su equipaje, correspondía que el presente reclamo fuera interpuesto ante la aerolínea, dado que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene injerencia en las decisiones de aquella y que en ningún caso, nuestra empresa puede facilitarle el embarque si el vuelo se encuentra cerrado.

Que, resulta necesario precisar que a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. se le ha otorgado en concesión la explotación, mantenimiento e inversiones de los aeropuertos bajo su administración como es el caso del Aeropuerto de Arequipa. En ese sentido, es necesario resaltar que la atención en lo que respecta al registro de los pasajeros y su equipaje en el vuelo contratado no corresponde a la empresa concesionaria sino a las aerolíneas que operan dentro de las instalaciones del Aeropuerto; motivo por el cual, los reclamos que como en el presente caso versen sobre la atención para hacer el registro de pasajeros en el counter deben interponerse en el libro de reclamaciones de las respectivas aerolíneas, toda vez que dichas empresas son responsables de los inconvenientes que se puedan generar al momento de prestar servicios a sus pasajeros.

Que, asimismo, cabe mencionar que la falta de atención a la hora señalada 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 atender los reclamos generados por la falta de atención de las aerolíneas es competencia de las mismas, corresponde declarar improcedente el presente reclamo.

Que, no obstante lo expresado, se deja a salvo el derecho de la Reclamante de interponer la presente queja ante la aerolínea, siendo que lo reclamado se pondrá en conocimiento de la línea aérea.

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° 022-2017-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 correo electrónico 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.