



## FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000048</b> 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
JESUS ROBERTO URBANO ARISTA		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida		
AVENIDA SAN DIEGO DE ALCALA 679 URB. SAN DIEGO S.M.P.		
Provincia / Departamento		
LIMA		
País		
PERU		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
42234023		
4 Correo electrónico		
URBANO_JESUS@HOTMAIL.COM		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" 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		
EL DIA 21-11-17 A HORA 3:35 PM EN EL AEROPUERTO DE AREQUIPA HAY PERSONAL DE SUPUESTA AEROLINEA VIVA AIR QUE NO SE IDENTIFICÓ TAMBIEN TIENE UN CHALECO TALMA POR EL CUAL SE LE SOCIO LIBRO DE RECLAMACION Y SOLO CON LA EXISTENCIA DE VARIAS PERSONAS NOS BRINDARON DICHO LIBRO, TAMBIEN SE LE REPORTO A LA SUPERVISORA DEL SERVIDOR DEL AEROPUERTO DE AREQUIPA LA SEÑORITA POOLA CANO EL MAL COMPORTAMIENTO Y ACTITUD MALA COMO AGRESIVA DEL PERSONAL VIVA AIR QUE NO SE IDENTIFICÓ (Adjuntar otra página de requerir más espacio)		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
Firma		Huella digital
JESUS URBANO ARISTA		
Fecha: 21 de NOVIEMBRE de 20 21		

PROVEEDOR

## RESOLUCIÓN N° 048-2017-AAP-AQP

**Expediente** : 048-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jesús Roberto Urbano Arista

Arequipa, 22 de Noviembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 048-2017-AAP-AQP de fecha 21 de Noviembre de 2017, interpuesto por el señor Jesús Roberto Urbano Arista, identificado con DNI N° 42234073 (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 señalando que el personal de la línea aérea Viva Air que no se identifica y tiene un chaleco de Talma al que tras solicitársele el Libro de Reclamaciones solo accedió a darlo ante las exigencia de varias personas actuando de mala manera lo cual se le comunicó a la señorita Paola Cano.

Que, al respecto se cuenta con el informe de la señorita Paola Cano, Supervisor del Terminal que da cuenta de lo sucedido y que se incluye como Anexo.

Que, sobre el particular en el Informe en mención se da cuenta de que los hechos se encuentran relacionados con el servicio de transporte que presta una línea aérea y con su personal, respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia ni responsabilidad.

Que, en efecto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna responsabilidad en el servicio de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a los pasajeros toda vez que es la sociedad concesionaria del Aeropuerto que 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 y no así el servicio de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a los pasajeros.



Que, en atención a ello, conforme fuera indicado al Reclamante al no existir ningún hecho imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por los hechos sucedidos corresponde declarar improcedente el presente reclamo, sin perjuicio del derecho que le asiste al Reclamante de continuar con la tramitación de su reclamo ante la línea aérea que le prestó el servicio de transporte de pasajeros de considerarlo pertinente, no obstante comprender su malestar.

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,

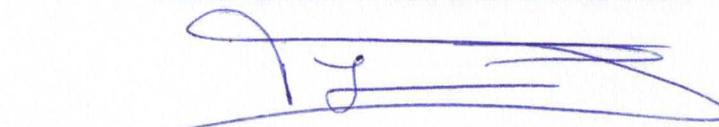
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo N° 048-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio del derecho que le asiste de continuar con la tramitación de su reclamo ante la línea aérea que le prestó el servicio de transporte de pasajeros de considerarlo pertinente, no obstante comprender su malestar.

**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 consignado en el reclamo.

**AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.**



Tito Gerardo Luque Rojas  
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

**RESOLUCIÓN N° 048-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO**

**INFORME SUPT N° 2111-2017**

**PARA** : Tito Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**  
Carlos Virrueta Gonzales  
**Jefe de Operaciones**

**DE** : Paola Cano Esquia  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 21-11-2017

**ASUNTO** : Informe Reclamo 000048- 000049

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y hacerle llegar el informe correspondiente al reclamo Nro. 000048-000049 referente a la demora del vuelo VV811:

1. Siendo las 16:10PM el vuelo de VV810/811 ya se encontraba con demora aproximadamente de 01:30minutos, el personal de la aerolínea se encontraba atendiendo a los pasajeros del vuelo demorado en el counters de Viva Air. También se encontraba personal de Viva Air en la Sala de embarque brindando información. Hubo algunos pasajeros molestos ya que tenían distintos eventos a los cuales tenían que asistir con urgencia en la ciudad de Lima. Algunos pasajeros también indicaron que no les habían comunicado vía telefónica sobre la demora para así poder tomar sus propias medidas y que esto de las demoras o cancelaciones era continuamente en esta aerolínea.
2. El Jefe de Grupo de AVSEC me comunico que en la sala de embarque tenia algunos pasajeros que estaban solicitando el Libro de Reclamaciones, me acerque muy cordialmente para conversar con el pasajero Jesús Urbano el cual me indico que tenía que colocar su reclamo en el Libro del aeropuerto ya que su vuelo estaba con demora , el personal de la aerolínea Viva Air portaba un chaleco de Talma y no tenían identificación de Viva Air; también indico que recibió una mala atención en el momento que solicito el Libro de Reclamaciones de Viva Air, por parte del personal de trafico el Sr. Erick Garcia Prado, pasajero coloca el reclamo en el Libro de Viva Air. Se le indico al pasajero que la demora del vuelo era un tema operacional de la aerolínea y que su reclamo debería de registrarlo en el Libro de Viva Air , se le entrego el Libro de Reclamaciones de AAP a solicitud del pasajero y coloco el reclamo N° 48.
3. En el momento que me estaba retirando de la sala de Embarque se acercó el Sr. Franco Carpio y me solicito el Libro de Reclamaciones de AAP el cual tenía la misma molestia por el vuelo demorado, también hizo referencia de la mala atención del personal de trafico el Sr. Erick, me indico que tenía una reunión importante en la ciudad de Lima y que recién se enteró en sala de embarque que el vuelo estaba demorado y es en ese momento que se acercó al personal de Viva Air para pedir información y el Sr. Erick le contesto de muy mala manera que no podía estar informando a cada rato lo mismo ya que esta información ya la habían dado en el counters del checkin, por lo que el Sr.



Franco le indico que en el boarding dice claramente : "SI VIAJAS SOLO CON EQUIPAJE DE MANO ,PASA DIRECTAMENTE A LA SALA DE ESPERA"

El pasajero aclara que en ningún momento recibió ninguna llamada para informarle de la demora ya que de haber sido así el pasajero habría tomado sus medidas, ya que él viajaba por una emergencia.

De igual manera se le indico que debía colocar su reclamo en el libro de Viva Air pero insistió en la entrega del Libro de Reclamaciones del Aeropuerto y coloco el reclamo N°49

Es todo cuanto tengo que informar.

Atte.



Paola Cano Esquia  
Supervisor de Terminal.

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 23 de noviembre de 2017 10:42 a.m.  
**Para:** urbano\_jesus@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 048-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N° 048-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jesus Roberto Urbano Arista,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 048-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 048-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

