



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° **000043** 2017 - AAP - AQP

Nombre y Apellido completos del Reclamante

William Jesús Urquiza Salazar

Teléfono 985 920 470

Domicilio del Reclamante

Calle/ Jirón/ Avenida J. Oscar Molina 101 Urb. El Bosque - Rímac

Provincia / Departamento Lima

País Perú

Documento de Identidad del Reclamante

DNI

08050835

Carnet de Extranjería

Pasaporte

Correo electrónico

~~Per~~ furcam@ec-red.com

Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico



Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A., ante quien se interpone el Reclamo

Administrador del Aeropuerto

Identificación y Precisión del Reclamo

Vuelo LA 2144

F La Srta Countes de Latam Perú no exigió un pago adicional por el Equipaje de Bodega, que no se nos cobró en el vuelo de Ida Lima - Arequipa; alegando que su compañera en Lima se había equivocado al no cobrarnos. Somos una Delegación de 25 mujeres y 1 Varón. A nosotros, mi esposa y yo, nos toca partir hoy, y otros 24 viajaremos Mañana

Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) Estamos muy decepcionados

Firma

Huella digital



Fecha: 22 de Octubre de 2017

PROVEEDOR

## RESOLUCIÓN N° 043-2017-AAP-AQP

**Expediente :** 043-2017-AAP-AQP  
**Reclamante :** William Jesús Urquiaga Salazar

Arequipa, 27 de Octubre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 043-2017-AAP-AQP de fecha 22 de Octubre de 2017, interpuesto por William Jesús Urquiaga Salazar, identificado con DNI N° 08050835 (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 del counter de LATAM PERU le exigió un pago adicional por el equipaje de bodega que no se le habría cobrado en el vuelo de ida debido, a que según le indicaron, el personal de LATAM PERU de Lima se habría equivocado.

Que, al respecto, cabe mencionar que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna responsabilidad en el servicio de transporte aéreo que prestan las líneas aéreas a los pasajeros, lo que incluye las condiciones comerciales y económicas por el servicio como es el caso del límite permitido de llevar como equipaje de bodega asociado al costo del pasaje, las cuales son determinadas por las propias líneas aéreas.

Que, conforme se ha indicado Aeropuertos Andinos del Perú S.A. 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, corresponde declarar improcedente el presente reclamo, sin perjuicio del derecho que le asiste al reclamante de presentar su reclamo ante la línea aérea que le prestó el servicio de transporte de pasajeros de considerarlo pertinente.



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,

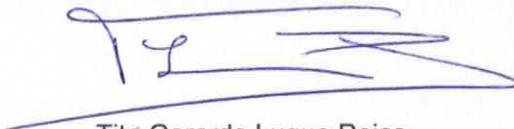
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo N° 043-2017-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 presentar su reclamo ante la línea aérea que le prestó el servicio de transporte de pasajeros de considerarlo pertinente.

**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

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 27 de octubre de 2017 03:41 p.m.  
**Para:** furcam@ec-red.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 043-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCION N°043-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor William Jesús Urquiaga Salazar,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 043-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 043-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



☎ 054 344834      ☎ 961 051 625  
🌐 www.aip.com.pe      📧 @AeropAndinos  
🌐 /aeropuertosandinosdelperu  
♻️ Imprime solo si es indispensable. Impulsa el cambio ambiental responsable.

