



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° 000044 2017 - AAP - AQP		
1 Nombre y Apellido completos del Reclamante		
Dante Guido Pariente		
Teléfono		
2 Domicilio del Reclamante		
Calle/ Jirón/ Avenida		
ARGENTINA		
Provincia / Departamento		
ROSARIO		
País		
ARGENTINA		
3 Documento de Identidad del Reclamante		
DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
812820117		
4 Correo electrónico		
licdeliazruiz@gmail.com		
Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo		notmaric.com
Administrador del Aeropuerto		
6 Identificación y Precisión del Reclamo		
<p>En el día 23 de Octubre, nos presentamos en el aeropuerto de Arequipa para embarcar en el vuelo LATAM AREQUIPA 2142 - LIMA - 14,50 HS, el vuelo lo cancelaron ocasionando GRAVES PERJUICIOS ECONÓMICOS Y LABORALES, CON IMPORTANTES PÉRDIDAS PASAJEROS = Dolia Haydee Ruiz (DNI) 12316688 - PASAJERO DANTE GUIDO PARIENTE PACHECO</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)		
PASAJERO : OSTOIAH. MARIA DEL CARMEN DNI 12828146		
PASAJERO : Agustín Bustamante CHAVES DNI 18748936		
PASAJERO : VILLAR ROJA Luis D.NI. 92340600		
Firma		Huella digital
Fecha: 23 de Octubre de 2017		

Observación: Aeropuerto Andinos se encargó de detectar lo que nos fue verbalmente de que el reclamo es improcedente y pasare a legales. Reservado derecho.

PROVEEDOR

RESOLUCIÓN N° 044-2017-AAP-AQP

Expediente : 044-2017-AAP-AQP
Reclamante : Dante Guido Pariente

Arequipa, 31 de Octubre de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 044-2017-AAP-AQP de fecha 23 de Octubre de 2017, interpuesto por Dante Guido Pariente, identificado con DNI N° 92828117 (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 se presentó para embarcar el vuelo de la línea aérea LATAM con destino a Lima N° 2142 y que dicho vuelo fue cancelado generando perjuicios a él y a sus acompañantes según los refiere en el propio Reclamo.

Que, al respecto se cuenta con informe del personal de la empresa que confirma la cancelación del vuelo y las explicaciones que en su oportunidad le dio al Reclamante respecto de la responsabilidad de tal cancelación.

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 la cancelación del vuelo de la línea aérea, 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° 044-2017-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

RESOLUCIÓN N° 044-2017-AAP-AQP
ANEXO

INFORME RECLAMO 00043-2017 SUPT / AAP-AQP

A: **TITO GERARDO LUQUE ROJAS**
Administrador de Aeropuertos Andinos - Arequipa

DE: **SANDRA CORNEJO ORTIZ**
AUXILIAR DE INFORMES Y PERIFONEO

ASUNTO: **CANCELACION VUELO 2143/2142 LATAM**

FECHA: **LUNES, 23 DE OCTUBRE 2017.**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que el día de hoy Lunes 23 de octubre del presente a las 13:30 horas aproximadamente se aproximó al módulo de informes el Sr. Dante Guido Pariente y dos señoras, exigiendo el libro de reclamaciones, al preguntarle en que podía ayudarles o porque motivo era su reclamo, me respondieron que yo les dé nomas el libro de reclamaciones que si no le quería dar que tomaran nota, le indique que no había ningún motivo quería saber si les podríamos ayudar en algo, indicaron que su vuelo de LATAM 2142 había sido cancelado y querían llenar un reclamo para su abogado, llame a Jefe de Base señor Daniel Coaquira me indico que no había supervisor de terminal , y se apersono a informes , los pasajeros estaban muy molestos; les indique que su reclamo podrian hacerlo en LATAM ya que es la línea aérea quien cancelo el vuelo; así el proceso era más directo, pero los pasajeros indicaron que para que sea con su abogado tenían que poner reclamo en todos los lugares donde pudieran en el aeropuerto, al término ; querían que yo escriba que el proceso directo era con LATAM, por lo que colocho en observaciones que su reclamo lo haríamos llegar al área legal

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



SANDRA CORNEJO ORTIZ
AUXILIAR DE INFORMES Y PERIFONEO

Abel Flores

De: Auxiliar Administrativa Arequipa
Enviado el: martes, 31 de octubre de 2017 05:47 p.m.
Para: licdeliaruiz@gmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas
Asunto: RESOLUCION N° 044-2017-AAP-AQP
Datos adjuntos: Resolución 044-2017-AAP-AQP.pdf

Estimado señor Dante Guido Pariente,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 044-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 044-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

