




FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| RECLAMO N° <b>000051</b> 2017 - AAP - AQP  |   |   |
| 1 Nombre y Apellido completos del Reclamante<br><i>Jean Louis GELLOT</i>   |   |   |
| Teléfono<br><i>943 883 777</i>   |   |   |
| 2 Domicilio del Reclamante   |   |   |
| Calle/ Jirón/ Avenida<br><i>Manuel Ugarteche 401</i>   |   |   |
| Provincia / Departamento<br><i>AAP</i>   |   |   |
| País<br><i>PERU</i>  |   |   |
| 3 Documento de Identidad del Reclamante  |   |   |
| DNI  | Carnet de Extranjería<br><i>001499897</i> | Pasaporte   |
| 4 Correo electrónico   |   |   |
| Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico <input checked="" type="checkbox"/> <i>jlgebot@gmail.com</i>   |   |   |
| 5 Dependencia de Aeropuertos Andinos del Perú S.A, ante quien se interpone el Reclamo  |   |   |
| Administrador del Aeropuerto<br><i>Tito Lague</i>  |   |   |
| 6 Identificación y Precisión del Reclamo   |   |   |
| <p><i>El vuelo 231 de PERUVIAN. Era confirmado a las 7h 27 y así era señalado hasta las 8h aproximadamente. Por razones técnicas volvió a línea. Anotamos que tanto Peruvian como Aeropuertos Andinos no tienen política de comunicación ante situaciones graves.</i></p> <p><small>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</small></p> |   |   |
| 7 Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso)   |   |   |
| Firma<br><i>[Signature]</i>  |   | Huella digital<br> |
| Fecha: <i>29</i> de <i>12</i> de 20 <i>17</i>  |   |   |

## **RESOLUCIÓN N° 051-2017-AAP-AQP**

**Expediente** : 051-2017-AAP-AQP  
**Reclamante** : Jean Louis Gelot

Arequipa, 22 de Diciembre de 2017.

### **VISTO:**

El reclamo N° 051-2017-AAP-AQP de fecha 20 de Diciembre de 2017, interpuesto por el señor Jean Luis Gelot, identificado con Carné de Extranjería N° 001499897 (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 indicando que el vuelo de la línea aérea que lo iba a trasladar fue cancelado y que no existiría coordinación entre la empresa y la línea aérea para atender dicho tipo de situaciones.

Que, sobre el particular se cuenta con el informe del supervisor de del terminal que se pronuncia sobre lo acontecido y que se anexa a la presente.

Que, al respecto, en efecto, Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no es la responsable del servicio de transporte aéreo que ofrecen y prestan las líneas aéreas, siendo ellas las únicas responsables por el relacionamiento con sus pasajeros frente a los problemas que se presenten con relación al referido servicio.

Que, en el presente caso, se entiende el malestar del reclamante, pero también se pide su comprensión, toda vez que el personal de la empresa hace su mejor esfuerzo para intentar facilitar una atención que corresponde a la línea aérea.

Que, en ese sentido, no puede imputarse responsabilidad en Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por un servicio que no le corresponde, no obstante lo cual, se aprecia que en todo momento se intentó



dar las facilidades para que el personal de la línea aérea pueda atender al reclamante, por lo que corresponde declarar infundado el presente reclamo.

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,

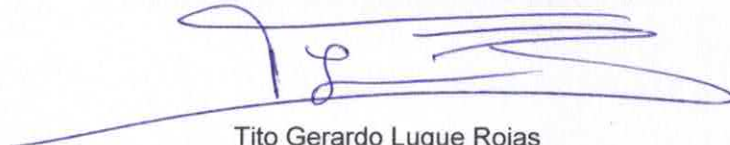
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar INFUNADO el reclamo N° 051-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores, sin perjuicio de comprender su malestar y a su vez pedirle también su comprensión por la situación generada que no es imputable a Aeropuertos Andinos del Perú S.A.

**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° 051-2017-AAP-AQP**  
**ANEXO**

**INFORME SUPT N° 2112A-2017**

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

**DE** : José Luis Palomino Soto  
**Supervisor de Terminal**

**FECHA** : 21-12-2017

**ASUNTO** : Informe Reclamo 000050; 000051

---

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y hacerle llegar el informe correspondiente al reclamo Nro. 000050 y Nro. 000051 interpuestos el día miércoles 20 de Diciembre del presente año:

1. A las 07:16 horas el Vuelo P9223 de Peruvian frustra su aterrizaje. A las 07:26 horas el vuelo P9223 frustra su aterrizaje nuevamente para luego retornar a su aeropuerto de origen en Cusco.
2. Situación similar aconteció con el vuelo P9230 de Peruvian, que frustra aterrizaje a las 07:30 horas retornando posteriormente a su aeropuerto de origen, Lima.
3. Al promediar las 08:30 horas, se recibe llamada del personal de Informes, quien indicaba se encontraban varios pasajeros de Peruvian molestos a razón de encontrarse sus vuelos con hora de arribo demorada y no recibir información por parte de la Aerolínea. Encontrándome en Sala de Embarque realizando coordinaciones con el personal de la Aerolínea respecto a las acciones a tomar, puesto que en Sala de Embarque se encontraban también pasajeros que tendrían que abordar los vuelos que no consiguieron aterrizar. Se da la indicación al personal de informes dirigirse al Counter de Peruvian para exigir se puedan hacer cargo de la información a brindar a sus usuarios, mientras yo pudiera llegar al lugar y continuar con la coordinación.
4. En el momento que pude llegar al módulo de informes, los usuarios ya no se encontraban en el lugar, debido a que habían seguido al Supervisor de la Aerolínea con intención de conseguir información.
5. A los minutos siguientes el señor Jean Louis Gelot retorna al módulo solicitando el libro de reclamaciones nuevamente, para lo cual recibí llamado por parte del personal de Informes, aproximándome al lugar de inmediato ya que me encontraba en los Counters del Hall y procedí a conversar con el ofreciendo ayuda respecto a la situación que lo llevaba a solicitar el libro de reclamaciones, expresando el su molestia por la escasa información que brinda el personal de Peruvian respecto a sus vuelos que no habían conseguido aterrizar en el aeropuerto de Arequipa. Propuse acompañarlo al counter de Peruvian para que pudiera presentar su molestia por escrito en el libro de reclamaciones que corresponde, pero indicó ya haberla realizado y requería hacerlo también en el libro de reclamaciones del aeropuerto ya que consideraba que Aeropuertos Andinos debería imponer una sanción a la Aerolínea.




6. Además resaltó que de no brindar la aerolínea una adecuada información, el aeropuerto tendría la obligación de presentarse e informar a los usuarios, a lo cual se le dio a entender que Aeropuertos Andinos brinda la información que la Aerolínea nos puede proporcionar, puesto que son ellos los que conocen con total acierto el estado o condición de sus vuelos, y el aventurarnos a realizar alguna afirmación o negación que se encuentre fuera de la información que proporciona la aerolínea sería una irresponsabilidad y podría conllevar a mayores confusiones.
7. El señor Jean Louis aparenta entender la razón pero no desiste en interponer su reclamo.

Añado que inicialmente el Señor Jean Louis Gelot, se negaba a sostener una conversación y únicamente exigía se le entregara el libro de reclamaciones, y que luego de haber conseguido entablar conversación en ningún momento mencionó haber recibido una mala atención por parte del personal de informes.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente.

  
José Luis Palomino Soto  
Supervisor de Terminal.

## Abel Flores

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** viernes, 22 de diciembre de 2017 05:37 p.m.  
**Para:** jlgelot@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCION N° 051-2017-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** Resolucion N° 051-2017-AAP-AQP.PDF

Estimado señor Jean Loius Gelot,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 051-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 051-2017-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón".

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

