

Carta N° 0057 -2017-AAP-AQP

CARGO

Lima, 06 de febrero de 2017

Señor:

Johnny Cáceres Valencia

Urb. Villa Jardín B-4 Cerro Colorado

Arequipa.-

De nuestra consideración,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la Resolución N° 010-2017-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 010-2017-AAP-AQP, de fecha 27 de enero de 2017, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional "Alfredo Rodríguez Ballón" de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A

Paola Huertas Mory
Administrador del Aeropuerto de Arequipa

Aeropuertos Andinos del Perú S.A.
Nombres: LEONIDAS
Apellidos: VILCHÉS MELMA
DNI: 30674636
Fecha: 08-02-17
Hora: 12:00 M.
Firma: <i>Paola Huertas Mory</i>
Parentesco: VIGILANTE





RESOLUCIÓN N° 010-2017-AAP-AQP

Expediente : 010-2017-AAP-AQP
Reclamante : Johnny Cáceres Valencia

Arequipa, 06 de febrero de 2017.

VISTO:

El reclamo N° 010-2017-AAP-AQP de fecha 27 de enero de 2017, interpuesto por el Sr. Johnny Cáceres Valencia, identificado con DNI N° 29340056 (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 la información consignada en la pantalla electrónica sobre la llegada del vuelo 2151 LATAM resulta confusa para los usuarios del Aeropuerto. Al respecto, indica que en la referida pantalla primero el vuelo figuraba como confirmado, luego como demorado y finalmente como cancelado.

Al mismo tiempo, el Reclamante señala que toda vez que los usuarios que ingresan al aeropuerto cuentan con un ticket de estacionamiento que debe ser cancelado en función al tiempo que el vehículo permanece estacionado, la demora en la comunicación sobre la llegada del vuelo perjudica al consumidor ya que por excederse tres minutos de la hora, se le exigió el pago de una hora adicional.



Que, con relación al presente reclamo, se tiene que la información sobre la llegada de los vuelos es proporcionada por la propia aerolínea, por lo que en este caso, las variaciones sobre la llegada del vuelo cuestionadas por el Reclamante atienden a lo reportado por la aerolínea conforme se aprecia del Informe N° 00010-2017 INFORMES/AAP-AQP emitido por el Oficial AVSEC que obra como Anexo 1 de la presente resolución.

Así, tal como se indica a través del referido informe, la persona encargada de la aerolínea fue quien indicó al trabajador del Aeropuerto que consigne en las pantallas que el vuelo venía demorado, siendo que minutos después llegó un correo al mismo oficial indicándole que el referido vuelo había sido cancelado por lo que en vista de lo ocurrido, la empresa a través de sus trabajadores se limitó a consignar en el sistema de las pantallas electrónicas (fids) la información brindada por la aerolínea.

Que, con relación al cobro de una hora adicional por concepto de servicio de estacionamiento en vista de las variaciones sobre la llegada del vuelo, cabe señalar que pese a que Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no brinda el servicio de parqueo vehicular, antes de ingresar al estacionamiento los usuarios pueden visualizar la información sobre el tiempo de tolerancia establecido, que se adjunta como Anexo 2 de la presente resolución, en el cual se señala claramente que el tiempo máximo de tolerancia corresponde a los 10 primeros minutos contabilizados a partir de que el vehículo ingresa al estacionamiento del Aeropuerto (Primera Hora), siendo que el monto cobrado es por hora o fracción correspondiente al uso del servicio de estacionamiento.

Que, en ese sentido, todo aquel que ingresa al Aeropuerto con un vehículo sabe de antemano que el tiempo máximo de tolerancia corresponde a los 10 primeros minutos de uso del parqueo vehicular ello toda vez que dicho cobro es informado a los usuarios de manera oportuna, teniendo estos pleno conocimiento del monto que deben pagar en caso superen el tiempo de tolerancia independientemente de las situaciones excepcionales que se puedan presentar en vista que la empresa ha optado por implementar un sistema automático y sin distinciones para todos nuestros usuarios.

Así pues en el presente caso no existe un incumplimiento por parte de Aeropuertos Andinos S.A. siendo que conforme fuera expresado, la empresa se limitó a brindar la información que había sido proporcionada por la aerolínea y asimismo, en relación al cobro por uso del servicio de estacionamiento, los usuarios son previamente informados sobre el tiempo de tolerancia aplicable, así como sobre el monto cobrado por hora o fracción.

Asimismo, se precisa 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 INFUNDADO el reclamo N° 010-2017-AAP-AQP, interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en los párrafos anteriores.

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 domicilio consignado en el reclamo.

AEROPUERTOS ANDINOS DEL PERÚ S.A.

Paola Huertas Mori
Administradora del Aeropuerto de Arequipa



RESOLUCIÓN N° 010-2017-AAP-AQP
ANEXO 1

INFORME 00010-2017 INFORMES/AAP-AQP

A: **PAOLA HUERTAS MORY**
Administradora de Aeropuertos Andinos - Arequipa

DE: **LENY QUIROZ MENDOZA**
Oficial AVSEC

ASUNTO: **RECLAMO POR DEMORA DE CANCELACION DE VUELO**

FECHA: **Viernes 27 de Enero 2017**

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle, que el día viernes 27 a horas 18:55 se aproxima a informes el sr Johnny Caceres Valencia muy molesto indicándome que selle su tiquet de parqueo ya que se había pasado de su tiempo de espera aproximadamente 4 minutos, le indique al sr Johnny Caceres que solo se sella las placas autorizadas por administración y que su placa no estaba autorizada, es ahí donde el caballero me indica que quiere el libro de reclamaciones porque se demoraron mucho para la cancelación en pantallas. Procedí a llamar a jefe de base para indicarle que un pasajero me pide el libro de reclamaciones por un tema de parqueo.

El vuelo de LATAM 2151 fallo su aterrizaje a las 17:33 donde espero un momento para saber si va intentar otro aterrizaje, me aproximo a las oficinas de latam donde la supervisora Sra. Dery Monroy me indica que lo ponga como demorado en pantallas hasta saber bien qué pasaría con el vuelo, llame a jefe de base y le comunique que pondría como demorado en pantallas ya que así había quedado con las Sra. Dery Monroy. a mi punto llega el correo de cancelado a horas 18:26 es en el momento que lo coloque en pantallas indicándole a jefe de base (Paola Cano) sobre la llegada del correo para colocar en pantallas la cancelación del vuelo LATAM 2150- 2151.

Le indique al pasajero que le falta llenar algunos espacios donde el pasajero hizo gestos y se fue sin terminar el reclamo.

Es todo en cuanto puedo informar.

Atentamente,



Leny Quiroz Méndez
Oficial AVSEC

