



Aerpuertos  
Andinos del  
Perú

AEROPUERTO INTERNACIONAL " ALFREDO RODRÍGUEZ BALLÓN"  
AREQUIPA

Av. Aeropuerto S/N - Cerro Colorado, Arequipa

### FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

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

RECLAMO N° <b>000020</b>		2020 - AAP - AQP	
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	Roger Arturo Fernandez Chambi		
	Teléfono 956753328		
2	<b>Correo electrónico</b> roarfech@hotmail.com		
	Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico		<input checked="" type="checkbox"/> Si
3	<b>Documento de Identidad del Reclamante</b>		
	DNI	Carnet de Extranjería	Pasaporte
	72662932		
4	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Pasaje del Carpio # 231 Sr. de la Caña Cayma		
	Provincia / Departamento		
	Arequipa		
	País		
	Perú		
5	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto Empresa "VIVA AIR"		
6	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	N° de vuelo : VV801 Reserva MY662D Viernes 6 de Noviembre 2020		
	Se hizo la compra de 3 pasajes con destino (Arequipa - Lima) (Lima - Piura) para el día 07:20AM llegada Piura y salida 09:35 - Llegada 11:30 con número de vuelo VV801, al llegar al aeropuerto nos dimos con la sorpresa que no salían vuelos de "VIVA AIR" y al llamar al número 054 640004 nos contesto la Señorita Dayana indicando que no habían vuelos y si queríamos nos pueden programar para Diciembre, cada llamada que hacemos nos dicen que no pueden hacer nada porque no hay vuelos; verificando en su misma página siguen vendiendo vuelos, entonces esto es cotaje y merece sanción según (Adjuntar otra página de requerir más espacio) el Código penal. Debe haber sanción por esto		
7	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Firma		Huella digital
	06 de Noviembre		de 20 20

PROVEEDOR



## RESOLUCIÓN N° 0020-2020-AAP-AQP

**Expediente** : 0020-2020-AAP-AQP  
**Reclamante** : Roger Arturo Fernández Chambí

Arequipa, 12 de Noviembre de 2020

### **VISTO:**

El reclamo N° 0020-2020-AAP-AQP, de fecha 6 de Noviembre de 2020, interpuesto por Roger Arturo Fernández Chambí identificado con DNI N° 72662932 (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 debido a que el vuelo N° VV801 operado por la empresa VIVA AIR previsto para la fecha no se encontraba programado y que se el personal de atención de la línea aérea le había indicado que podría programarse para diciembre.

Que, sobre el particular debe tenerse en cuenta que el hecho generador del inconveniente que motiva el reclamo interpuesto se encuentra estrictamente relacionado con la prestación del servicio que ofrece la línea aérea VIVA AIR y respecto del cual Aeropuertos Andinos del Perú S.A. no tiene ninguna injerencia, conforme se da cuenta en el Informe N° 0017-2020/ST-AAP-AQP, el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

Que, del mismo modo debe considerarse que la programación de los vuelos corresponde a las aerolíneas, quienes a su vez tienen el deber de informar de la programación y/o reprogramación de los mismos a sus pasajeros, cuando ello ocurra.





Que, en el presente caso, la materia reclamada no obedece a una acción u omisión que corresponda a Aeropuertos Andinos del Perú S.A. por lo que corresponde declarar improcedente el presente reclamo, dejando a salvo el derecho de la Reclamante de gestionar su reclamo ante la línea aérea si así lo considera conveniente.

Que, de acuerdo con las consideraciones expuestas, lamentamos los hechos suscitados y comprendemos el malestar expresado por el Reclamante; sin embargo, conforme se ha señalado precedentemente no se advierte un hecho que pueda ser imputado a Aeropuertos Andinos del Perú S.A., por lo que corresponde declarar improcedente el reclamo interpuesto, sin perjuicio, reiteramos, de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa prestadora del servicio, en caso así lo estime conveniente.

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° 0020-2020-AAP-AQP- interpuesto por el Reclamante en el Aeropuerto de Arequipa por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente resolución, sin perjuicio de dejar a salvo el derecho del Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa prestadora del servicio, en caso así lo estime conveniente.

**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° 0020-2020-AAP-AQP



### INFORME 0017-2020 / ST-AAP-AQP

**PARA** : Tito Gerardo Luque Rojas  
**Administrador Aeropuerto Arequipa**  
: Enrique Alejandro Chávez Farfán  
**Jefe de Operaciones Aeropuerto Arequipa**

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

**FECHA** : 08 de noviembre del 2020

**ASUNTO** : Reclamo N° 000020-2020-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto al reclamo Nro. 000020-2020-AAP-AQP del día 06 de noviembre del presente año:

1. A las 08:30 horas me encontraba en el área de Informes y perifoneo y se acercó al counter un pasajero de la aerolínea Viva Air solicitando el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos, ya que indicaba que su vuelo VV801 no se encontraba programado y que el personal de la aerolínea le informó que este vuelo no operaba y que se le podía reprogramar el vuelo para el mes de diciembre; información válida ya que el vuelo indicado no se encuentra dentro de los itinerarios aprobados del mes de noviembre.
2. Es por tal motivo que procedí a llamar al Sr. Edgar Olanda, jefe de estación de la empresa Talma, representante de Viva Air en Arequipa, para que asigne un personal para la atención del pasajero. El Sr. Edgar Olanda me indicó que enviaría a un personal para la atención al pasajero una vez finalizada la operación en curso del vuelo VV911.
3. De igual manera, procedí a explicarle al pasajero que la responsabilidad de notificación de modificaciones y cancelaciones de vuelos era de la aerolínea por lo que tenía que colocar su reclamo en el Libro de Reclamaciones de la aerolínea Viva Air y no en el de Aeropuertos Andinos del Perú.
4. El pasajero de nombre Roger Fernández Chambi a los pocos minutos fue atendido por el personal de la aerolínea y posteriormente retornó al counter de informes y perifoneo para exigir la entrega del Libro de Reclamaciones del aeropuerto, ya que manifestó que la aerolínea no le daba solución a sus necesidades.





5. Se realizó la entrega del Libro de Reclamaciones a solicitud y exigencia del Sr. Roger Fernández Chambi.
6. A las 11:23 horas se acercó nuevamente al área de Informes y perifoneo el Sr. Roger Fernández Chambi acompañado de un efectivo policial solicitando mi nombre y para consultarme si durante el día en curso había más vuelos de la aerolínea, ya que estaba realizando la denuncia policial en contra de la aerolínea Viva Air, a lo que informé que la aerolínea el día 06 de noviembre ya no tenía más vuelos comerciales programados después de la hora de consulta.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Paola Cano Esquia.  
Supervisor de Terminal.



## Auxiliar Administrativa Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** jueves, 12 de noviembre de 2020 11:36  
**Para:** roarfech@hotmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N°-20-2020-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN N°20-2020-AAP-AQP.pdf

<b>Seguimiento:</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Entrega</b>
	roarfech@hotmail.com	
	Tito Gerardo Luque Rojas	Entregado: 12/11/2020 11:36
	Abel Flores Quiróz	Entregado: 12/11/2020 11:36

Estimado Roger Arturo Fernández Chambi,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 020-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 020-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



**Aeropuertos  
Andinos del  
Perú**

### **Mercedes Consuelo Carhuayo Munive**

Auxiliar Administrativo

(51) 54 344834 - Anexo 210 | Celular: (51) 961 051 625

[www.aap.com.pe](http://www.aap.com.pe)

Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón, Av. Aeropuerto s/n Cerro Colorado, Arequipa - Perú