



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.

<b>RECLAMO N°</b> 000021		<b>2020 - AAP - AQP</b>	
1	<b>Nombre y Apellido completos del Reclamante</b>		
	Fiorella Sacheline Lopez Ancochea		
	Teléfono 959747644		
2	<b>Correo electrónico</b> fiorellalopez@gmail.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
	43065531		
4	<b>Domicilio del Reclamante</b>		
	Calle / Jirón / Avenida		
	Av Lima #207 Alto Libertad - Cerro Colorado		
	Provincia / Departamento		
	Arequipa - Arequipa		
	País		
	Perú		
5	<b>Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo</b>		
	Administrador del Aeropuerto Aerolínea Viva Air		
6	<b>Identificación y Precisión del Reclamo</b>		
	<p>Viva Air ha cancelado mis 2 vuelos VV801-0720 y VV-800-0515, lo cual vengo al Aeropuerto para generar mi reclamo por lo sucedido y no hay ningún personal, así mismo me entrevisto con la Srta. Atención al cliente del Aeropuerto - Arequipa y me indica que estos vuelos antes mencionados no se encuentran en su lista de itinerarios de vuelo. Entonces Viva Air viene estafando a la gente en vender vuelos que no se encuentran en lista del Aeropuerto - Arequipa y éstos mismos no hacen nada y permiten que Viva Air siga vendiendo vuelos y estafando. Solicito mi reembolso de la Aerolínea Viva Air.</p> <p>(Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p>		
	<b>Relación de medios probatorios que se acompañan ( de ser el caso)</b>		
	Firma		Huella digital
	Fecha 11 de Noviembre de 2020		



## RESOLUCIÓN N° 0021-2020-AAP-AQP

**Expediente** : 0021-2020-AAP-AQP  
**Reclamante** : Fiorella Jackeline Luque Anivilca

Arequipa, 17 de Noviembre de 2020

### **VISTO:**

El reclamo N° 0021-2020-AAP-AQP, de fecha 11 de Noviembre de 2020, interpuesto por Fiorella Jackeline Luque Anivilca identificada con DNI N° 43065381 (en adelante, la 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, la Reclamante presenta su queja debido a que los vuelos N° VV801 y VV800 operados por la empresa VIVA AIR previsto para la fecha no se encontraban programados y que el personal de atención de la línea aérea no se encontraba disponible para formular su reclamo, requiriendo que se le reembolsen sus pasajes.

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° 0018-2020/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 la 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 de la Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa prestadora del servicio, en caso así lo estime conveniente y de poner en conocimiento los hechos de las personas que gestionan por la aerolínea en el Aeropuerto.

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,

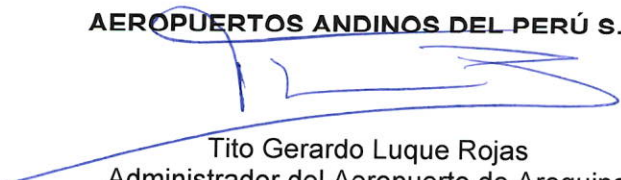
**SE RESUELVE:**

**Primero:** Declarar IMPROCEDENTE el reclamo N° 0021-2020-AAP-AQP- interpuesto por la 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 de la Reclamante de presentar su reclamo ante la empresa prestadora del servicio, en caso así lo estime conveniente y de poner en conocimiento los hechos de las personas que gestionan por la aerolínea en el Aeropuerto.

**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° 0021-2020-AAP-AQP



### INFORME 0018-2020 / 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** : 12 de noviembre del 2020

**ASUNTO** : Reclamo N° 00021-2020-AAP-AQP  
Reclamo N° 00022-2020-AAP-AQP  
Reclamo N° 00023-2020-AAP-AQP

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y a la vez informarle respecto a los reclamos Nro. 00021/00022/00023-2020 del día 11 de noviembre del presente año:

1. A las 11:30 horas recibí la comunicación de Sra. Maggie Begazo Larota, encargada del área de informes y perifoneo, quien me indicó que en el módulo de informes se encontraban pasajeras de la aerolínea Viva Air solicitando el Libro de Reclamaciones de Aeropuertos Andinos ya que su vuelo VV801 había sido cancelado.
2. Es por tal motivo que procedí a llamar al Sr. Edgar Olanda Medina, jefe de estación de la empresa Talma, representante de Viva Air en Arequipa y pueda asignar un personal para la atención de las pasajeras. El Sr. Edgar Olanda me indicó que no había personal de Viva Air para que pueda verificar el estado del vuelo en mención y que las pasajeras deberían de venir por la tarde para que personal de la aerolínea les pueda brindar la información pertinente.
3. Me acerqué para poder conversar con las pasajeras las cuales se encontraban ofuscadas ya que indicaban que una de ellas había realizado la compra online en día lunes 09 de noviembre y que el aeropuerto estaba permitiendo que los pasajeros fueran estafados por esta línea aérea.

De igual manera se les pidió las disculpas del caso informándoles que en ese momento no se encontraba el personal de la aerolínea para que pueda realizar la atención y que el vuelo VV801 no estaba programado en el itinerario del mes de noviembre, se les proporciono el teléfono del call center de la aerolínea y se les indico que podían venir a partir de las 16:55 para que sean atendidas por el personal de la aerolínea Viva Air.





4. De igual manera, se procedió a explicarles que la responsabilidad de notificación de modificaciones y cancelaciones de vuelo era de la línea aérea, pero la pasajera de nombre Marilu Medina Merma indicó que había recibido un mensaje de la aerolínea informándole que su vuelo había sido cancelado, la pasajera se encontraban muy molesta e indicó que colocaría su reclamo y que le hiciera la entrega del Libro de Reclamaciones ya que la aerolínea estaba estafando a los pasajeros y que había verificado en la página web de la aerolínea que continuaba con la venta de pasajes para este vuelo; al momento de la entrega del Libro de Reclamaciones las pasajeras Fiorella Luque y Natividad Quispe me indicaron que ellas también colocarían su reclamo para que la aerolínea se haga cargo de todos los gastos generados.
5. Posterior a la colocación de los reclamos, las pasajeras realizaron su acta de constatación policial por su vuelo cancelado y por la falta de personal de atención en el counter de la aerolínea Viva Air.

Esto es todo en cuanto tengo que informar.

Atentamente,

  
Paola Cano Esquíza  
Supervisor de Terminal

Av. Mariscal José de La Mar  
N° 1263, oficina 601  
Miraflores, Lima - Perú  
(51) 1 6407230  
www.aap.com.pe



## InfoPax Arequipa

---

**De:** Auxiliar Administrativa Arequipa  
**Enviado el:** miércoles, 18 de noviembre de 2020 12:18 p.m.  
**Para:** fiorellaluque@gmail.com  
**CC:** Tito Gerardo Luque Rojas; InfoPax Arequipa  
**Asunto:** RESOLUCIÓN N° 21-2020-AAP-AQP  
**Datos adjuntos:** RESOLUCIÓN 21-2020-AAP-AQP.pdf

**Importancia:** Alta

Estimada Fiorella Jackeline Luque Anivilca,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 021-2020-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

## InfoPax Arequipa

---

**De:** Tito Gerardo Luque Rojas  
**Enviado el:** jueves, 19 de noviembre de 2020 11:08 a.m.  
**Para:** Akira Kosaka Zanabria  
**CC:** Edgar Olanda Medina (PE AQP); Enrique Alejandro Chavez Farfan; Auxiliar Administrativa Arequipa; InfoPax Arequipa  
**Asunto:** VENTA DE PASAJES EN ITINERARIOS INEXISTENTES  
**Datos adjuntos:** Reclamo 23.pdf; Reclamo 22.pdf; Reclamo 21.pdf

Hola Akira, Buenos Días!

Comentarte que últimamente hemos tenido reclamos de pasajeros que teniendo un boleto aéreo con VIVA AIR LINE comprados, llegando al aeropuerto se daban con la sorpresa que el vuelo no se encontraba en el itinerario, es decir se encuentran aparentemente ofertando vuelos que no se encuentran en el itinerario aprobado.

Esta situación es grave, en ese sentido, te solicito por favor se coordine con el encargado comercial de VIVA a fin que esta situación se corrija inmediatamente a fin que la misma no vuelva a ocurrir y mucho menos perjudique la buena imagen que como compañía tiene AAP y esta administración específicamente.

Gracias y SIs!



Aeropuertos  
Andinos del  
Perú

**Tito Gerardo Luque Rojas**

Administrador

(51) 54 344834 - Anexo 218 | Celular: (51) 989 165 904

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

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