



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° 000023 | | 2020 - AAP - AQP | |
| Nombre y Apellido completos del Reclamante | | | |
| Natividad Urrutia Quispe Villalpa | | | |
| Teléfono 993259985 | | | |
| Correo electrónico n.ternura@hotmail.com | | | |
| Autorizo que me notifiquen la respuesta a esta cuenta de correo electrónico | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Documento de Identidad del Reclamante | | | |
| DNI | Carnet de Extranjería | Pasaporte | |
| 43132427 | | | |
| Domicilio del Reclamante | | | |
| Calle / Jirón / Avenida Jirón Caballero 210 - Miraflores | | | |
| Provincia / Departamento Arequipa - Arequipa | | | |
| País Perú | | | |
| Dependencia de aeropuertos Andinos del Perú S. A, ante quien se interpone el Reclamo | | | |
| Administrador del Aeropuerto Aerolinea VivaAir | | | |
| Identificación y Precisión del Reclamo | | | |
| <p>Se solicita la devolución de un boleto de Arequipa a Lima el día 11 de noviembre de 2020 por un monto de S/385.00; el día 12 de noviembre de 2020, es el día que la Aerolinea VivaAir, el día 09 de noviembre de 2020, con el vuelo N° VV801, sin motivo alguno; y el día 10 de noviembre de 2020, en el aeropuerto donde se encuentra la oficina de dicha aerolinea, se reanuda el personal de VivaAir - Peruvianos, quienes continúan sin tener número telefónico; este hecho afecta a los pasajeros con la concesión de boletos de pasajes por avión, lo cual, se solicita la devolución de mi boleto y emisión a mi empresa costofactura.</p> <p>- Adjuntar otra página de requerir más espacio)</p> | | | |
| Relación de medios probatorios que se acompañan (de ser el caso) | | | |
| B boleto de vuelo. | | | |
| Firma | | Huella digital | |
| | | | |
| de | | de 20 | |
| 11 de Noviembre | | 2020 | |



RESOLUCIÓN N° 0023-2020-AAP-AQP

Expediente : 0023-2020-AAP-AQP
Reclamante : Natividad Ursula Quispe Vallejo

Arequipa, 17 de Noviembre de 2020

VISTO:

El reclamo N° 0023-2020-AAP-AQP, de fecha 11 de Noviembre de 2020, interpuesto por Natividad Ursula Quispe Vallejo identificada con DNI N° 43132427 (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 operados por la empresa VIVA AIR vienen reprogramándose como es el caso del N° VV801 previsto para la fecha y sin que nadie le dé razón o explicación al respecto.

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° 0023-2020-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° 0022-2020-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 indicó 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 Esquia
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 12:30 p.m.
Para: n_ternura@hotmail.com
CC: Tito Gerardo Luque Rojas; InfoPax Arequipa
Asunto: RESOLUCIÓN N°23-2020-AAP-AQP
Datos adjuntos: RESOLUCIÓN 23-2020-AAP-AQP.pdf

Estimada Natividad Úrsula Quispe Vallejo,

Nos dirigimos a usted con la finalidad de hacerle llegar la resolución N° 023-2020-AAP-AQP, mediante la cual se resuelve el reclamo N° 023-2020-AAP-AQP, interpuesto por usted en el Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón de Arequipa.

En 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

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

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